



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران



استاندارد ملی ایران  
ایزو - آی ای سی  
۱۷۰۲۱-۱

چاپ اول  
۱۳۹۶

INSO-ISO-IEC  
17021-1  
1st Edition  
2018

Identical with  
ISO/IEC 17021-1:  
2015

**Iranian National Standardization Organization**

ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات  
ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت -  
قسمت ۱: الزامات

**Conformity assessment-  
Requirements for bodies providing audit and  
certification of management systems-  
Part 1: Requirements**

ICS: 03.120.20

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد 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.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود 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، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمانهای دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود 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 می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمانهای علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به‌عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به‌منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمانها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمانها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأییدصلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأییدصلاحیت به آنها اعطا و بر عملکرد آنها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، 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 for Legal Metrology (Organisation Internationale de Métrologie Légale)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### «ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن

#### سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱: الزامات»

#### رئیس:

هوسپ سرکیسیان، هوسپ  
(لیسانس مهندسی برق)

#### سمت و/یا محل اشتغال:

کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

#### دبیر:

طهماسبی افشار، منیژه  
(لیسانس علوم تغذیه)

کارشناس استاندارد -  
بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

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

جلالی - علی

(دکترای مهندسی صنایع)

مدیر عامل شرکت DAS ایران -

نماینده مؤسسه گواهی‌کننده DAS انگلستان

حسینی - شبیم

(فوق لیسانس مدیریت صنعتی)

مدیر اجرایی -

شرکت انطباق کیفیت آسیا

سربی - جلیل

(دکترای مهندسی مکانیک)

مدیر عامل -

شرکت ناظران کاران

سلماسی - تورج

(لیسانس فیزیک کاربردی)

مدیر کیفیت و نماینده مدیریت -

شرکت صنایع رام پارسیان

روزبه - میرمحمد

(دکترای مدیریت)

عضو هیأت مدیره انجمن علمی کیفیت ایران

زرین چنگ - الهام

(لیسانس مهندسی شیمی - صنایع غذایی)

معاون بخش تایید صلاحیت نهادهای گواهی‌کننده -

مرکز ملی تایید صلاحیت ایران

شاهوردی - عاطفه

(لیسانس علوم آماری)

کارشناس بخش تایید صلاحیت نهادهای گواهی‌کننده -

مرکز ملی تایید صلاحیت ایران

شیخ حسینی - شکوفه

(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

معاون پژوهشگر سیستم‌های کیفیت و بازرسی -

پژوهشگاه استاندارد

کارشناس استاندارد - بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران	طوماریان - سهیلا (لیسانس مهندسی الکترونیک)
رئیس گروه در معاونت ارزیابی کیفیت - سازمان ملی استاندارد ایران	منتظری - نزهت (فوق لیسانس مدیریت و برنامه‌ریزی محیط زیست)
گروه فناوری پرنده	نجفی - الهه (فوق لیسانس مدیریت فناوری اطلاعات)

#### ویراستار:

کارشناس استاندارد - بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران	سوفالی - زهره (لیسانس مهندسی مواد)
--	---------------------------------------

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ی	پیش‌گفتار
ک	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۶	۴ اصول
۶	۱-۴ کلیات
۷	۲-۴ بی‌طرفی
۸	۳-۴ شایستگی
۸	۴-۴ مسئولیت
۹	۵-۴ در دسترس قرار دادن اطلاعات
۹	۶-۴ محرمانگی
۹	۷-۴ پاسخگویی به شکایات
۱۰	۸-۴ رویکرد مبتنی بر ریسک
۱۰	۵ الزامات عمومی
۱۰	۱-۵ موضوعات حقوقی و قراردادی
۱۰	۱-۱-۵ مسئولیت حقوقی
۱۰	۲-۱-۵ موافقت‌نامه گواهی کردن
۱۱	۳-۱-۵ مسئولیت تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی کردن
۱۱	۲-۵ مدیریت بی‌طرفی
۱۳	۳-۵ مسئولیت مدنی و تأمین مالی
۱۴	۶ الزامات مربوط به ساختار
۱۴	۱-۶ ساختار سازمانی و مدیریت رده بالا
۱۴	۲-۶ کنترل فرایندهای عملیاتی
۱۵	۷ الزامات مربوط به منابع
۱۵	۱-۷ شایستگی کارکنان
۱۵	۱-۱-۷ ملاحظات عمومی
۱۵	۲-۱-۷ تعیین معیارهای شایستگی
۱۵	۳-۱-۷ فرایندهای ارزیابی

فهرست مندرجات (ادامه)

صفحه	عنوان
۱۶	۷-۱-۴ سایر ملاحظات
۱۶	۷-۲ کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن
۱۷	۷-۳ به‌کارگیری ممیزان برون‌سازمانی و کارشناسان فنی برون‌سازمانی
۱۸	۷-۴ سوابق کارکنان
۱۸	۷-۵ برون‌سپاری
۱۹	۸ الزامات مربوط به اطلاع‌رسانی
۱۹	۸-۱ اطلاع‌رسانی عمومی
۱۹	۸-۲ مدارک مربوط به گواهی کردن
۲۰	۸-۳ ارجاع به گواهی و استفاده از علائم
۲۱	۸-۴ محرمانگی
۲۲	۸-۵ تبادل اطلاعات مابین نهاد گواهی‌کننده و کارفرمایان آن
۲۲	۸-۵-۱ اطلاعات مربوط به فعالیت و الزامات گواهی کردن
۲۳	۸-۵-۲ اطلاع دادن تغییرات توسط نهاد گواهی‌کننده
۲۳	۸-۵-۳ اطلاع دادن تغییرات توسط کارفرمای گواهی‌شده
۲۳	۹ الزامات مربوط به فرایند
۲۳	۹-۱ فعالیت‌های قبل از گواهی کردن
۲۳	۹-۱-۱ درخواست
۲۴	۹-۱-۲ بازنگری درخواست
۲۴	۹-۱-۳ برنامه ممیزی
۲۵	۹-۱-۴ تعیین زمان ممیزی
۲۶	۹-۱-۵ نمونه‌گیری چند محلی
۲۷	۹-۱-۶ چند استاندارد مربوط به سیستم مدیریتی
۲۷	۹-۲ طرح‌ریزی ممیزی
۲۷	۹-۲-۱ تعیین اهداف، دامنه‌شمول و معیارهای ممیزی
۲۸	۹-۲-۲ انتخاب تیم ممیزی و انتصاب اعضای آن
۲۹	۹-۲-۳ طرح ممیزی
۳۱	۹-۳ گواهی کردن اولیه
۳۱	۹-۳-۱ ممیزی گواهی کردن اولیه
۳۲	۹-۴ اجرای ممیزی‌ها

فهرست مندرجات (ادامه)

صفحه	عنوان
۳۲	۱-۴-۹ کلیات
۳۳	۲-۴-۹ برگزاری جلسه افتتاحیه
۳۴	۳-۴-۹ تبادل اطلاعات در حین ممیزی
۳۴	۴-۴-۹ به دست آوردن و تصدیق اطلاعات
۳۴	۵-۴-۹ مشخص کردن و ثبت یافته‌های ممیزی
۳۵	۶-۴-۹ آماده کردن نتیجه‌گیری‌های ممیزی
۳۵	۷-۴-۹ برگزاری جلسه اختتامیه
۳۶	۸-۴-۹ گزارش ممیزی
۳۷	۹-۴-۹ تحلیل علت عدم انطباق‌ها
۳۷	۱۰-۴-۹ اثربخشی اصلاح و اقدامات اصلاحی
۳۷	۵-۹ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن
۳۷	۱-۵-۹ کلیات
۳۸	۲-۵-۹ اقدامات قبل از تصمیم‌گیری
۳۸	۳-۵-۹ اطلاعات برای اعطای گواهی اولیه
۳۹	۴-۵-۹ اطلاعات برای اعطای گواهی مجدد
۳۹	۶-۹ حفظ گواهی
۳۹	۱-۶-۹ کلیات
۴۰	۲-۶-۹ فعالیت‌های بازبینی
۴۱	۳-۶-۹ گواهی کردن مجدد
۴۲	۴-۶-۹ ممیزی‌های ویژه
۴۲	۵-۶-۹ تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی
۴۳	۷-۹ درخواست رسیدگی مجدد
۴۴	۸-۹ شکایات
۴۵	۹-۹ سوابق کارفرما
۴۵	۱۰ الزامات سیستم مدیریت در مورد نهادهای گواهی کننده
۴۵	۱-۱۰ گزینه‌ها
۴۶	۲-۱۰ گزینه الف- الزامات عمومی سیستم مدیریت



فهرست مندرجات (ادامه)

صفحه	عنوان
۴۶	۱-۲-۱۰ کلیات
۴۶	۲-۲-۱۰ نظامنامه سیستم مدیریت
۴۶	۳-۲-۱۰ کنترل مدارک
۴۷	۴-۲-۱۰ کنترل سوابق
۴۷	۵-۲-۱۰ بازنگری مدیریت
۴۸	۶-۲-۱۰ ممیزی‌های داخلی
۴۸	۷-۲-۱۰ اقدامات اصلاحی
۴۹	۳-۱۰ گزینه ب- الزامات سیستم مدیریت بر طبق استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۱
۴۹	۱-۳-۱۰ کلیات
۴۹	۲-۳-۱۰ دامنه کاربرد
۴۹	۳-۳-۱۰ مشتری محوری
۴۹	۴-۳-۱۰ بازنگری مدیریت
۵۰	پیوست الف (الزامی) دانش و مهارت‌های مورد نیاز
۵۵	پیوست ب (آگاهی‌دهنده) روش‌های امکان پذیر ارزیابی
۵۸	پیوست ج (آگاهی‌دهنده) مثالی از نمودار گردش فرایندی برای تعیین و حفظ شایستگی
۶۰	پیوست د (آگاهی‌دهنده) رفتارهای مناسب کارکنان
۶۲	پیوست ه (آگاهی‌دهنده) (آگاهی‌دهنده) فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث
۶۴	کتابنامه

## پیش‌گفتار

استاندارد ایران ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۱-۱ تحت عنوان «ارزیابی انطباق- الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت- قسمت ۱: الزامات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون- های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره‌شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی شماره ۵ تدوین شده، در دویست و پانزدهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۳ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

با انتشار این استاندارد، استاندارد ایران- ایزو آی ای سی ۱۷۰۲۱ سال ۱۳۹۳، باطل و این استاندارد جایگزین آن می‌شود.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO/IEC 17021-1: 2015, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements

## مقدمه

گواهی کردن سیستم مدیریت نظیر سیستم مدیریت زیست‌محیطی، سیستم مدیریت کیفیت یا سیستم مدیریت امنیت اطلاعات سازمان، یکی از روش‌هایی است که تضمین می‌کند سازمان سیستمی را برای مدیریت جنبه‌های مرتبط با فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خود مطابق با خط‌مشی سازمانی خود و الزامات استاندارد سیستم مدیریت ذی‌ربط، اجرا کرده است.

این استاندارد الزاماتی را برای نهادهای ارائه‌دهنده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت مشخص می‌کند. این استاندارد الزامات عام<sup>۱</sup> برای نهادهایی تعیین می‌کند که ممیزی و گواهی کردن در زمینه‌های مربوط به کیفیت، محیط‌زیست و سایر انواع سیستم‌های مدیریت را انجام می‌دهند. چنین نهادهایی، «نهادهای گواهی کننده» نامیده می‌شوند. مقصود از رعایت این الزامات، حصول اطمینان از این است که نهادهای گواهی کننده، گواهی کردن سیستم مدیریت را به روشی شایسته، همخوان و بی‌طرفانه انجام می‌دهند تا بدین وسیله به رسمیت شناختن این گونه نهادها و پذیرش گواهی‌های<sup>۲</sup> آنها در سطح ملی و بین‌المللی آسان گردد. این استاندارد، به‌عنوان مبنایی برای تسهیل به رسمیت شناختن گواهی سیستم مدیریت به نفع تجارت بین‌المللی عمل می‌کند.

گواهی کردن سیستم مدیریت به صورت مستقل اثبات می‌کند سیستم مدیریت سازمان شرایط زیر را دارا است:

الف- با الزامات مشخص شده انطباق دارد؛

ب- به‌صورت مداوم قادر به دستیابی به خط‌مشی و اهداف بیان شده خود می‌باشد؛

ج- به‌نحو اثربخش اجرا می‌شود.

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

---

۱- مجموعه استانداردهای ISO/IEC 17021 شامل قسمت ۱ در ارتباط با الزامات عام و قسمت‌های ۲ به بعد به‌صورت مشخصات فنی در رابطه با الزامات مربوط به شایستگی‌های خاص انواع سیستم‌های مدیریت همانند استانداردهای معرفی شده در ردیف‌های ۴ تا ۱۲ کتابنامه این استاندارد می‌باشد.

۲- در این استاندارد برای اصطلاح Certification که در استاندارد بین‌المللی مأخذ 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.

بند ۴ این استاندارد اصولی را تشریح می‌کند که اعتماد به گواهی کردن بر این اصول استوار است. این اصول به کاربر کمک می‌کند تا ماهیت اساسی گواهی کردن را درک کند و پیش‌درآمدی ضروری برای بندهای ۵ تا ۱۰ می‌باشد. این اصول اساس کلیه الزامات این استاندارد را تشکیل می‌دهد اما چنین اصولی به‌خودی‌خود جزء الزامات قابل ممیزی نمی‌باشند. بند ۱۰ دو روش جایگزین به‌منظور پشتیبانی از الزامات این استاندارد و اثبات دستیابی مداوم به آنها را از طریق ایجاد یک سیستم مدیریت توسط یک نهاد گواهی‌کننده تشریح می‌کند.

فعالیت‌های گواهی کردن، فعالیت‌های مجزایی هستند که فرایند کامل گواهی کردن را از مرحله بازنگری درخواست تا انتهای گواهی کردن به‌وجود می‌آورند. شکل د-۱ در پیوست د شمایی از شیوه‌ای که تعداد زیادی از این فعالیت‌ها می‌توانند تعامل داشته باشند را ارائه می‌کند.

فعالیت‌های گواهی کردن در برگیرنده ممیزی سیستم مدیریت سازمان می‌باشد. شکل تأییدانطباق<sup>۱</sup> سیستم مدیریت سازمان با یک استاندارد سیستم مدیریت خاص یا سایر الزامات استاندارد<sup>۲</sup> معمولاً به صورت مدرک گواهی یا گواهی‌نامه است.

این استاندارد در مورد ممیزی و گواهی کردن انواع سیستم مدیریت کاربرد دارد. این امر پذیرفته شده است که برخی از الزامات و به‌ویژه آنهایی که به شایستگی ممیز مربوط می‌شود را می‌توان به‌منظور دستیابی به انتظارات طرف‌های ذی‌نفع با در نظر گرفتن معیارهای تکمیلی برآورده کرد.

در این استاندارد فعل‌های وجهی با معانی زیر به کار می‌روند. معادل این افعال به زبان انگلیسی در داخل دو کمان پس از افعال فارسی قید شده است.

فعل وجهی «باید» (shall) بیانگر «الزام» است.

فعل وجهی «بایستی» (should) بیانگر «توصیه» است.

فعل وجهی «ممکن است» (may) بیانگر «اجازه» است.

فعل وجهی «می‌تواند» (can) بیانگر «امکان یا توانایی» است.

اطلاعاتی که تحت عنوان «یادآوری» داده شده است برای ارائه راهنمایی در خصوص درک و روشن ساختن الزامات مرتبط می‌باشد.

---

1- Attestation  
2- Normative requirements

## ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱: الزامات

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد، اصول و الزامات مربوط به صلاحیت، همخوانی و بی‌طرفی نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن همه انواع سیستم‌های مدیریت را در بر می‌گیرد.

نهادهای گواهی‌کننده که طبق این استاندارد فعالیت می‌نمایند، نیازی به ارائه همه انواع خدمات گواهی کردن سیستم مدیریت ندارند.

گواهی کردن سیستم‌های مدیریت یک فعالیت ارزیابی انطباق شخص ثالث است (به زیربند ۵-۵ استاندارد ایران - ایزو آی ای سی ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷ مراجعه شود) و بنابراین نهادهای انجام‌دهنده این فعالیت، نهادهای ارزیابی انطباق شخص ثالث می‌باشند.

**یادآوری ۱-** مثال‌هایی از سیستم‌های مدیریت عبارتند از: سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی، سیستم‌های مدیریت کیفیت و سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات.

**یادآوری ۲-** در این استاندارد گواهی کردن سیستم‌های مدیریت به عنوان «گواهی کردن» و نهادهای ارزیابی انطباق شخص ثالث به عنوان «نهاد گواهی‌کننده» به اختصار نامیده می‌شوند.

**یادآوری ۳-** نهاد گواهی‌کننده می‌تواند غیردولتی یا دولتی با یا بدون اختیار برای تنظیم مقررات قانونی باشد.

**یادآوری ۴-** این استاندارد می‌تواند به‌عنوان مدرک معیار تأیید صلاحیت یا ارزیابی هم‌ترازی یا سایر فرایندهای ارزیابی مورد استفاده قرار گیرد.

### ۲ مراجع الزامی

استانداردهایی که در زیر به آن به صورت الزام آور ارجاع شده است، برای به‌کارگیری این استاندارد ضرورتی اجتناب ناپذیر دارد. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آنها ارجاع می‌شود، آخرین ویرایش مدارک ارجاع‌شده (از جمله هر گونه اصلاحیه‌های آن) معتبر است.

۱-۲ استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

۲-۲ استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

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

۱-۳

**certified client**

**کارفرمای گواهی شده**

سازمانی که سیستم مدیریت آن گواهی شده است

۲-۳

**impartiality**

**بی طرفی**

وجود بی نظری<sup>۱</sup>

یادآوری ۱- بی نظری به معنای آن است که تعارض منافع وجود ندارد یا برطرف شده است به نحوی که بر فعالیت‌های بعدی نهاد گواهی کننده تأثیر سوء نداشته باشد.

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

۳-۳

**management system consultancy**

**مشاوره سیستم مدیریت**

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

مثال ۱- آماده سازی یا تهیه نظامنامه‌ها یا روش‌های اجرایی.

مثال ۲- ارائه راهنمایی خاص، دستورالعمل‌ها یا راه‌حلهایی به منظور ایجاد و اجرای یک سیستم مدیریت.

- 
- 1- Objectivity
  - 2- Independence
  - 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-** برگزاری دوره آموزشی و مشارکت به عنوان آموزش دهنده، مشاوره تلقی نمی شود، مشروط بر این که هرگاه دوره آموزشی در ارتباط با سیستم های مدیریت یا انجام ممیزی باشد، این دوره محدود به ارائه اطلاعات عام باشد؛ به طور مثال آموزش دهنده نبایستی راه حل های خاص مربوط به کارفرما را ارائه دهد.

**یادآوری ۲-** ارائه اطلاعات عام مشاوره محسوب نمی شود اما ارائه مواردی شامل راه حل های خاص به کارفرما در خصوص بهبود فرایندها یا سیستم ها مجاز نیست. چنین اطلاعاتی می تواند شامل موارد زیر باشد:

- توضیح در خصوص معنی و مفهوم معیارهای گواهی کردن؛

- شناسایی فرصت های بهبود؛

- توضیح در خصوص نظریه ها، مجموعه روش ها، فنون یا ابزارهای مرتبط؛

- به اشتراک گذاری اطلاعات غیر محرمانه در خصوص رویه های بهینه ذی ربط؛

- سایر جنبه های مدیریت که توسط سیستم تحت ممیزی پوشش داده نمی شوند.

۴-۳

## certification audit

## ممیزی برای گواهی کردن

ممیزی انجام شده توسط سازمان ممیزی کننده مستقل از کارفرما و طرف هایی که به منظور گواهی کردن سیستم مدیریت کارفرما متکی به گواهی کردن هستند

**یادآوری ۱-** در تعاریف بعدی از اصطلاح «ممیزی» به منظور سهولت ارجاع به «ممیزی گواهی کردن توسط شخص ثالث» استفاده شده است.

**یادآوری ۲-** ممیزی های مربوط به گواهی کردن شخص ثالث شامل ممیزی های اولیه، بازبینی، گواهی کردن مجدد و همچنین می تواند شامل ممیزی های ویژه باشد.

**یادآوری ۳-** ممیزی های مربوط به گواهی کردن شخص ثالث عموماً توسط تیم های ممیزی نهادهای ارائه کننده خدمات گواهی کردن در خصوص انطباق با الزامات استانداردهای سیستم مدیریت انجام می شود.

**یادآوری ۴-** ممیزی مشترک<sup>۱</sup> نوعی ممیزی است که دو یا چند سازمان ممیزی کننده برای ممیزی سیستم مدیریت یک کارفرما همکاری می کنند.

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

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

---

1- Joint audit

2- Combined audit

3- Integrated audits

۵-۳

**client**

کارفرما

سازمانی که سیستم مدیریت آن به منظور گواهی کردن مورد ممیزی قرار می‌گیرد

۶-۳

**auditor**

ممیز

شخصی که ممیزی را انجام می‌دهد

۷-۳

**competence**

شایستگی

توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها برای دستیابی به نتایج مورد نظر

۸-۳

**guide**

راهنما

شخصی که توسط کارفرما برای کمک به تیم ممیزی منصوب می‌شود

۹-۳

**observer**

ناظر

شخصی که تیم ممیزی را همراهی می‌کند اما خود ممیزی نمی‌کند

۱۰-۳

**technical area**

زمینه فنی

حوزه‌ای که ویژگی‌های آن به وسیله اشتراکات فرایندهای مربوط به نوع خاصی از سیستم مدیریت و نتایج مورد نظر آن مشخص می‌شود

یادآوری- به یادآوری زیربند ۷-۱-۲ مراجعه شود.

۱۱-۳

**nonconformity**

عدم انطباق

برآورده نشدن یک الزام



۱۲-۳

**major nonconformity**

**عدم انطباق عمده**

عدم انطباقی (۱۱-۳) که بر توانمندی سیستم مدیریت برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر می گذارد

**یادآوری** - عدم انطباق ها می توانند با شرایط زیر به عنوان عمده طبقه بندی گردند:

- اگر تردید حائز اهمیتی در برقرار بودن کنترل اثربخش فرایند وجود داشته باشد یا اگر تردید حائز اهمیتی در خصوص برآورده شدن الزامات مشخص شده در ارتباط با محصولات و خدمات وجود داشته باشد.

- تعدادی از عدم انطباق های جزئی مربوط به الزام یا مسئله ای یکسان که ممکن است خطای نظام یافته را نشان دهد و در نتیجه عدم انطباق عمده ایجاد شود.

۱۳-۳

**minor nonconformity**

**عدم انطباق جزئی**

عدم انطباقی (۱۱-۳) که بر توانمندی سیستم مدیریت برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر ندارد

۱۴-۳

**technical expert**

**کارشناس فنی**

شخصی که دانش و تخصص خاصی را به تیم ممیزی ارائه می کند

**یادآوری** - دانش و تخصص خاص عبارت است از دانش و تخصصی که به سازمان، فرایند یا فعالیت مورد ممیزی مربوط می شود.

۱۵-۳

**certification scheme**

**طرح گواهی کردن**

سیستم ارزیابی انطباق مرتبط با سیستم های مدیریت که در مورد آنها الزامات مشخص شده، مقررات خاص و روش های اجرایی یکسان به کار می رود

۱۶-۳

**audit time**

**مدت زمان کل ممیزی**

مدت زمان مورد نیاز برای طرح ریزی و اجرای یک ممیزی سیستم مدیریت سازمان کارفرما به نحو کامل و اثربخش

### ۱۷-۳

#### duration of management system certification audits

#### مدت زمان انجام ممیزی‌های گواهی‌کردن سیستم مدیریت

بخشی از مدت زمان کل ممیزی (۳-۱۶) که برای انجام فعالیت‌های ممیزی از جلسه افتتاحیه تا جلسه اختتامیه صرف می‌شود

یادآوری- فعالیت‌های ممیزی معمولاً شامل موارد زیر است:

- برگزاری جلسه افتتاحیه؛
- بازنگری مدارک هنگام انجام ممیزی؛
- تبادل اطلاعات در حین ممیزی؛
- تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌های راهنماها و ناظران؛
- گردآوری و تصدیق اطلاعات؛
- به‌وجود آوردن یافته‌های ممیزی؛
- آماده‌کردن نتیجه‌گیری‌های ممیزی؛
- برگزاری جلسه اختتامیه.

### ۴ اصول

#### ۱-۴ کلیات

۱-۱-۴ اصول توصیف‌شده در این بند مبنای الزامات عملکردی و تشریحی خاص بعدی در این استاندارد را ارائه می‌دهد. این استاندارد الزامات خاصی را برای همه وضعیت‌هایی که می‌تواند روی دهد، ارائه نمی‌کند. این اصول می‌بایستی به‌عنوان رهنمود برای تصمیم‌گیری‌هایی که ممکن است در وضعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی لازم باشد، به‌کار گرفته شوند. این اصول از زمره الزامات نیستند.

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

الف- کارفرمایان نهاد‌های گواهی‌کننده؛

ب- مشتریان سازمان‌هایی که سیستم مدیریت آنها گواهی می‌شود؛

ج- مراجع دولتی؛

د- سازمان‌های غیردولتی؛

ه - مصرف‌کنندگان و سایر اعضای جامعه.

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

- بی‌طرفی؛

- شایستگی؛

- مسئولیت؛

- در دسترس قرار دادن اطلاعات<sup>۱</sup>؛

- محرمانگی؛

- پاسخگو بودن به شکایات؛

- رویکرد مبتنی بر ریسک.

یادآوری - اصول مربوط به گواهی‌کردن در بند ۴ این استاندارد ارائه شده است که مشابه با اصول مرتبط با ممیزی مندرج در بند ۴ استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ سال ۱۳۹۲ است.

#### ۴-۲ بی‌طرفی

۴-۲-۱ بی‌طرف بودن و بی‌طرف انگاشته شدن برای ارائه خدمات گواهی‌کردن توسط یک نهاد گواهی‌کننده به نحوی که ایجاد اطمینان نماید، ضروری است. آگاه بودن تمامی کارکنان در درون سازمان و بیرون از سازمان در خصوص لزوم رعایت بی‌طرفی حائز اهمیت است.

۴-۲-۲ این امر که کارفرما منشأ درآمد برای یک نهاد گواهی‌کننده است و هزینه‌های گواهی‌کردن را پرداخت می‌کند و اینکه این امر، تهدیدی بالقوه برای بی‌طرفی است، پذیرفته شده است.

۴-۲-۳ برای حصول و حفظ اطمینان، لازم است که تصمیمات نهاد گواهی‌کننده بر اساس شواهد عینی مربوط به انطباق (یا عدم انطباق) بدست آمده توسط نهاد گواهی‌کننده، باشد و اینکه تصمیمات آن توسط سایر ذی‌نفعان یا سایر طرف‌ها تحت تأثیر قرار نمی‌گیرد.

۴-۲-۴ تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی می‌تواند شامل موارد زیر باشد اما به آنها محدود نمی‌شود:

الف- تهدیدهای مرتبط با منافع شخصی<sup>۲</sup>: تهدیدهایی که از سوی یک شخص یا نهاد که در جهت منافع خود فعالیت می‌کند، به وجود می‌آید. منافع مالی شخصی به‌عنوان تهدیدی برای بی‌طرفی محسوب می‌شود که یک دغدغه در خصوص گواهی‌کردن است؛

---

1- Openness  
2- Self-interest threats

- ب- تهدیدهای مرتبط با خودبازنگری<sup>۱</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 به آن مشاوره سیستم های مدیریت ارائه کرده است، تهدید مرتبط با خودبازنگری می باشد؛
- ج- تهدیدهای مرتبط با آشنایی (یا اعتماد)<sup>۲</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>۳</sup>: تهدیدهایی از سوی شخص یا نهادی که تصور می کند تحت اجبار آشکار یا مخفیانه می باشد، مانند تهدید به اینکه فرد دیگری جایگزین وی خواهد شد یا گزارش دهی به مافوق.

#### ۳-۴ شایستگی

- ۱-۳-۴ شایستگی کارکنان نهاد گواهی کننده در تمامی حوزه های کاری دخیل در فعالیت های گواهی کردن برای ارائه خدمات گواهی کردن به نحوی که ایجاد اطمینان کند، ضروری است.
- ۲-۳-۴ همچنین ضرورت دارد شایستگی از طریق سیستم مدیریت نهاد گواهی کننده پشتیبانی گردد.
- ۳-۳-۴ موضوع کلیدی برای مدیریت نهاد گواهی کننده، داشتن فرایند اجرایی برای تعیین معیارهای شایستگی در خصوص کارکنان دخیل در ممیزی و سایر فعالیت های گواهی کردن و انجام ارزیابی بر اساس آن معیارها است.

#### ۴-۴ مسئولیت

- ۱-۴-۴ کارفرمای گواهی شده و نه نهاد گواهی کننده، مسئولیت دستیابی مستمر به نتایج مورد انتظار از اجرای استاندارد سیستم مدیریت و انطباق با الزامات مربوط به گواهی کردن را بر عهده دارد.
- ۲-۴-۴ نهاد گواهی کننده، مسئولیت دارد تا شواهد عینی کافی که مبنای تصمیم گیری برای گواهی کردن است را ارزیابی نماید. بر اساس نتیجه گیری های ممیزی در صورت وجود شواهد انطباق کافی، تصمیم گیری در مورد اعطای گواهی انجام می شود یا بالعکس تصمیم گیری برای اعطای گواهی انجام نمی شود.
- یادآوری- هرگونه ممیزی بر اساس نمونه گیری در محدوده سیستم مدیریت سازمان می باشد و بنابراین تضمینی برای انطباق صد درصد با الزامات نیست.

---

1- Self-review threats  
2- Familiarity (or trust) threats  
3- Intimidation threats

#### ۵-۴ در دسترس قرار دادن اطلاعات

۴-۵-۱ نهاد گواهی کننده لازم است به منظور حصول اطمینان از درستی<sup>۱</sup> و اعتبار<sup>۲</sup> گواهی در خصوص هر سازمان، 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 اعطا و حفظ گواهی، گسترش یا محدود ساختن دامنه شمول، تجدید، تعلیق، اعاده اعتبار<sup>۳</sup>، یا ابطال گواهی) را فراهم کند. در دسترس قرار دادن اطلاعات، یک اصل در مورد دستیابی یا افشای اطلاعات مقتضی می باشد.

۴-۵-۲ نهاد گواهی کننده برای حصول یا حفظ اطمینان به گواهی کردن، بایستی دسترسی مقتضی به اطلاعات غیر محرمانه، یا افشای آنها، را درباره نتیجه گیری ممیزی های خاص (مانند ممیزی ها در پاسخ به شکایات) برای طرف های ذی نفع خاص فراهم نماید.

#### ۴-۶ محرمانگی

برای دستیابی به «دسترسی اختصاصی»<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 هیچگونه اطلاعات محرمانه را افشا نکند.

#### ۴-۷ پاسخگویی به شکایات

طرف هایی که به گواهی کردن اتکا می کنند، انتظار دارند شکایات مورد رسیدگی قرار گیرند و اگر مشخص شود که شکایات وارد است، بهتر است اطمینان داشته باشند که این شکایات به نحو مقتضی مورد توجه قرار گرفته و تلاش معقول برای حل و فصل آنها انجام خواهد شد. پاسخگو بودن به شکایات به نحو اثر بخش، از روش های حفاظتی مهم برای نهاد گواهی کننده، کار فرما های آن نهاد و سایر استفاده کنندگان از گواهی در برابر اشتباهات، غفلت ها، یا رفتار نامعقول می باشد. اطمینان به فعالیت های گواهی کردن هنگامی محافظت می شود که شکایات به نحو مقتضی مورد رسیدگی قرار گیرد.

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

- 
- 1- Integrity
  - 2- Credibility
  - 3- Restoring
  - 4- Privileged access

#### ۸-۴ رویکرد مبتنی بر ریسک

ضرورت دارد نهادهای گواهی کننده ریسک‌های مرتبط با تأمین صلاحیت، همخوانی و بی‌طرفی در مورد گواهی کردن را مورد توجه قرار دهند. ریسک‌های مرتبط می‌تواند شامل موارد زیر باشد اما فقط به این موارد محدود نمی‌شود:

- اهداف ممیزی؛
- نمونه‌گیری به کار رفته در فرایند ممیزی؛
- بی‌طرفی واقعی و بی‌طرفی انگاشته شده؛
- مسائل حقوقی، مقررات قانونی و مسئولیت مدنی؛
- سازمان کارفرمای مورد ممیزی و محیط عملیاتی آن؛
- تأثیر ممیزی بر کارفرما و فعالیت‌های آن؛
- سلامتی و ایمنی تیم‌های ممیزی؛
- استنباط طرف‌های ذی‌نفع؛
- اظهارات گمراه‌کننده توسط کارفرمای گواهی‌شده؛
- کاربرد علائم.

#### ۵ الزامات عمومی

##### ۱-۵ موضوعات حقوقی و قراردادی

##### ۱-۱-۵ مسئولیت حقوقی

نهاد گواهی کننده باید دارای موجودیت حقوقی یا بخش معینی 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 با هر کارفرمای خود موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی برای انجام فعالیت‌های گواهی کردن مطابق با الزامات این استاندارد داشته باشد. افزون بر این، هرگاه نهاد گواهی کننده دارای چندین دفتر کار یا چنانچه کارفرما دارای چندین محل فعالیت باشد، نهاد گواهی کننده باید از وجود

موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی بین نهاد گواهی‌کننده که گواهی را اعطا و صادر می‌کند و کارفرما که تمامی محل‌های فعالیت آن تحت پوشش دامنه‌شمول گواهی قرار دارد، اطمینان یابد.

یادآوری - موافقت‌نامه می‌تواند از طریق چند موافقت‌نامه که به یکدیگر ارجاع داده می‌شوند یا با یکدیگر مرتبط می‌باشند به‌دست آید.

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

نهاد گواهی‌کننده باید مسئول تصمیمات خود در ارتباط با گواهی کردن شامل اعطا، عدم اعطا و حفظ گواهی، گسترش یا محدودساختن دامنه‌شمول گواهی، تجدید گواهی، تعلیق یا اعاده اعتبار گواهی بعد از تعلیق یا ابطال گواهی باشد و اختیار خود را در این موارد حفظ کند.

### ۵-۲ مدیریت بی‌طرفی

۵-۲-۱ فعالیت‌های ارزیابی انطباق باید بی‌طرفانه انجام شود. نهاد گواهی‌کننده باید در خصوص بی‌طرفی فعالیت‌های ارزیابی انطباق خود مسئول باشد و نباید اجازه دهد فشارهای تجاری، مالی یا سایر انواع آن بی‌طرفی را خدشه‌دار کند.

۵-۲-۲ نهاد گواهی‌کننده باید از تعهد مدیریت رده‌بالا در خصوص بی‌طرفی در فعالیت‌های گواهی کردن سیستم مدیریت برخوردار باشد. نهاد گواهی‌کننده باید دارای خط‌مشی باشد که در آن به اهمیت بی‌طرفی در انجام فعالیت‌های گواهی کردن سیستم مدیریت خود تأکید کرده باشد، تعارض منافع را مدیریت نموده و در خصوص بی‌نظری در فعالیت‌های خود در رابطه با گواهی کردن سیستم مدیریت اطمینان دهد.

۵-۲-۳ نهاد گواهی‌کننده باید فرایندی برای شناسایی، تحلیل، ارزیابی، نحوه برخورد با و پایش ریسک‌های مرتبط با تعارض منافع ناشی از ارائه خدمات گواهی کردن شامل هرگونه تعارض حاصل از روابط خود داشته باشد و به‌طور مداوم آنها را مدون کند. هرگاه هر تهدیدی برای بی‌طرفی وجود داشته باشد نهاد گواهی‌کننده باید آن را مدون کند و اثبات کند چگونه چنین تهدیدهایی را بر طرف نموده یا به حداقل می‌رساند و هرگونه ریسک باقیمانده را مدون می‌نماید. چنین اثباتی باید تمامی تهدیدهای بالقوه شناسایی شده را پوشش دهد چه آنهایی که از درون نهاد گواهی‌کننده یا آنهایی که از فعالیت‌های سایر اشخاص، نهادها یا سازمان‌ها ناشی می‌شود. هرگاه رابطه‌ای موجب تهدید غیرقابل قبولی برای بی‌طرفی باشد (مانند درخواست گواهی کردن یک شرکت تابعه که کلاً متعلق به نهاد مادری است که خدمات گواهی کردن ارائه می‌کند)، در این صورت خدمات گواهی کردن نباید ارائه شود.

مدیریت رده‌بالا باید هرگونه ریسک باقیمانده را برای تعیین اینکه آیا ریسک در سطح قابل قبول است بازنگری کند.

فرایند ارزیابی ریسک باید شناسایی طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط و مشورت با آنها را برای توصیه در خصوص موضوعات مؤثر بر بی‌طرفی شامل در دسترس قراردادن اطلاعات و استنباط عامه مردم را در برگیرد. مشورت با طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط باید متوازن باشد به‌نحوی که هیچ طرفی به‌تنهایی غالب نباشد.

**یادآوری ۱-** منشأهای تهدیدکننده بی‌طرفی نهاد گواهی‌کننده می‌تواند بر اساس مالکیت، حاکمیت، مدیریت، کارکنان، منابع شراکتی، امور مالی، قراردادهای آموزش، بازاریابی و پرداخت کمیسیون فروش یا سایر انگیزه‌ها برای معرفی کارفرماهای جدید و غیره باشد.

**یادآوری ۲-** طرف‌های ذی‌نفع می‌تواند شامل کارکنان و کارفرمایان نهاد گواهی‌کننده، مشتریان سازمان‌هایی که سیستم‌های مدیریت آنها گواهی شده است، نمایندگان اتحادیه‌های صنعتی، نمایندگان نهادهای دولتی تنظیم‌کننده مقررات یا سایر ارائه‌دهندگان خدمات دولتی یا نمایندگان سازمان‌های غیر دولتی شامل سازمان‌های مربوط به مصرف‌کنندگان باشد.

**یادآوری ۳-** یکی از روش‌های برآورده کردن الزامات مربوط به گرفتن مشورت در این بند استفاده از کمیته‌ای شامل طرف‌های ذی‌نفع است.

**۴-۲-۵** یک نهاد گواهی‌کننده نباید سیستم مدیریت کیفیت نهاد گواهی‌کننده دیگری را گواهی کند.

**۵-۲-۵** نهاد گواهی‌کننده و هر بخشی از همان موجودیت حقوقی و هر موجودیتی که تحت کنترل سازمانی نهاد گواهی‌کننده (به زیربند ۹-۵-۱-۲، مورد ب مراجعه شود) است نباید پیشنهاد ارائه خدمات مشاوره سیستم مدیریت بدهد یا آن خدمات را ارائه نماید. این امر در مورد بخشی از دولت که به‌عنوان نهاد گواهی‌کننده شناخته شده است، نیز صادق است.

**یادآوری-** این امر مانعی برای امکان تبادل اطلاعات (برای مثال شرح یافته‌ها یا تبیین الزامات گواهی‌کردن) مابین نهاد گواهی‌کننده و کارفرمایان آنها ایجاد نمی‌کند.

**۶-۲-۵** انجام ممیزی داخلی توسط نهاد گواهی‌کننده و هر بخشی از همان موجودیت حقوقی برای کارفرمایان گواهی‌شده خود تهدید مهمی برای بی‌طرفی است. بنابراین نهاد گواهی‌کننده و هر بخشی از همان موجودیت حقوقی و هر موجودیتی که تحت کنترل سازمانی نهاد گواهی‌کننده (به زیربند ۹-۵-۱-۲، مورد ب مراجعه شود) است نباید به کارفرمایان گواهی‌شده خود ارائه خدمات ممیزی داخلی پیشنهاد بدهد یا آن خدمات را ارائه نماید. یکی از موارد پذیرفته‌شده در کاهش تهدید آن است که نهاد گواهی‌کننده نباید سیستم مدیریتی که ممیزی‌های داخلی آن را انجام داده است حداقل ظرف دو سال پس از پایان ممیزی‌های داخلی گواهی کند.

**یادآوری-** به یادآوری زیربند ۵-۲-۳ مراجعه شود.

**۷-۲-۵** هرگاه یک کارفرما خدمات مشاوره در مورد سیستم‌های مدیریت را از نهادی که با نهاد گواهی‌کننده رابطه دارد، دریافت کرده باشد این امر تهدید مهمی برای بی‌طرفی محسوب می‌شود. یکی از موارد پذیرفته‌شده در کاهش تهدید آن است که نهاد گواهی‌کننده نباید سیستم مدیریت را برای حداقل ظرف دو سال پس از پایان انجام مشاوره گواهی کند.

**یادآوری-** به یادآوری زیربند ۵-۲-۳ مراجعه شود.

**۸-۲-۵** نهاد گواهی‌کننده نباید فعالیت‌های ممیزی خود را به یک سازمان ارائه دهنده خدمات مشاوره سیستم مدیریت برون‌سپاری کند، زیرا این اقدام یک تهدید غیرقابل قبول برای بی‌طرفی نهاد گواهی‌کننده ایجاد می‌کند (به زیربند ۷-۵ مراجعه شود). این امر در مورد افرادی که بر طبق زیربند ۷-۳ بعنوان ممیز با آنها قرارداد بسته شده است، صدق نمی‌کند.



۹-۲-۵ فعالیتهای نهاد گواهی کننده نباید همراه با فعالیت های سازمانی که خدمات مشاوره سیستم مدیریت را ارائه می کند، بازاریابی یا پیشنهاد شود. نهاد گواهی کننده باید برای اصلاح پیوندها و اظهارات نامناسب توسط سازمان مشاوره دهنده ای که به طور صریح یا تلویحی بیان می نماید 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 مشخصی استفاده شود، گواهی کردن ساده تر، آسان تر، 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 خدمات مشاوره سیستم مدیریت را ارائه می نمایند، از جمله کسانی که در سطح مدیریتی فعالیت دارند، اگر در ارائه خدمات مشاوره سیستم مدیریت به کارفرمای مورد نظر دخیل بوده اند نباید توسط نهاد گواهی کننده برای شرکت در ممیزی یا سایر فعالیتهای گواهی کردن مربوط به آن کارفرما به کار گرفته شوند. یکی از موارد پذیرفته شده برای کاهش این تهدید عبارت است از اینکه کارکنان حداقل به مدت دو سال پس از اتمام خدمات مشاوره ای نباید به کار گرفته شوند.

۱۱-۲-۵ نهاد گواهی کننده باید برای پاسخگویی به هرگونه تهدید در مورد بی طرفی خود ناشی از اقدامات سایر اشخاص، نهادها و سازمانها اقدام کند.

۱۲-۲-۵ کلیه کارکنان نهاد گواهی کننده اعم از اینکه در درون سازمان یا بیرون از سازمان باشند، یا کمیته هایی که می توانند بر فعالیتهای گواهی کردن تأثیرگذار 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 شده ای که ممکن است برای کارکنان یا نهاد گواهی کننده تعارض منافع ایجاد کند را آشکار نمایند. نهادهای گواهی کننده باید این اطلاعات را ثبت کنند و 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 در درون سازمان یا بیرون از سازمان، استفاده کنند، مگر آنکه بتوانند اثبات کنند هیچ گونه تعارض منافع وجود ندارد.

### ۳-۵ مسئولیت مدنی و تأمین مالی

۱-۳-۵ نهاد گواهی کننده باید قادر باشد که اثبات نماید ریسکهای ناشی از فعالیتهای گواهی کردن خود را ارزیابی کرده است و دارای ترتیبات کافی (مانند بیمه یا اندوخته) برای پوشش مسئولیت مدنی ناشی از فعالیتهای خود در هر یک از حوزه های 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 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، وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات مدیریت و سایر کارکنان دخیل در گواهی کردن و همه کمیته‌ها را مدون کند. هرگاه نهاد گواهی کننده بخش معینی از یک 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 فعالیت‌های نهاد گواهی کننده باید به نحوی ساختار یافته باشد و مدیریت گردد تا بی طرفی محافظت شود.

۳-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید مدیریت رده بالا (هیأت، گروهی از اشخاص یا شخص) را که دارای اختیار و مسئولیت تام برای موارد زیر می باشد، مشخص کند:

الف- تدوین خط‌مشی‌ها و ایجاد فرایندها و روش‌های اجرایی مرتبط با فعالیت‌های خود؛

ب- نظارت بر اجرای خط‌مشی‌ها، فرایندها و روش‌های اجرایی؛

ج- حصول اطمینان از بی طرفی؛

د- نظارت بر امور مالی نهاد؛

ه- ایجاد خدمات و طرح‌های گواهی کردن سیستم مدیریت؛

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

ز- تصمیم‌گیری‌ها در خصوص گواهی کردن؛

ح- تفویض اختیار به کمیته‌ها یا افراد، در صورت لزوم، به منظور انجام فعالیت‌های تعیین شده از طرف خود؛

ط- ترتیبات قراردادی؛

ی- فراهم کردن منابع کافی برای فعالیت‌های گواهی کردن.

۴-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید برای انتصاب، «شرح ماموریت»<sup>۱</sup> و فعالیت کمیته‌هایی که در فعالیت‌های گواهی کردن دخیل هستند مقررات رسمی داشته باشد.

### ۲-۶ کنترل فرایندهای عملیاتی

۱-۲-۶ نهاد گواهی کننده باید دارای فرایندی برای کنترل اثربخش فعالیت‌های گواهی کردن که توسط دفاتر شعبات، شراکت‌های بین چند سازمان، نمایندگی‌ها، فرانسیزها و غیره ارائه می‌گردد، صرف‌نظر از وضعیت حقوقی، رابطه یا محل جغرافیائی آنها باشد. نهاد گواهی کننده باید ریسک این فعالیت‌ها را که بر صلاحیت، همخوانی و بی طرفی آن نهاد تأثیر می‌گذارد، در نظر بگیرد.

---

1-Terms of reference

۲-۲-۶ نهاد گواهی کننده باید سطح و روش مناسب برای کنترل فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد شامل فرایندهای خود، زمینه‌های فنی عملیات نهاد گواهی کننده، شایستگی کارکنان، سلسله مراتب کنترل مدیریتی، گزارش‌دهی و دسترسی از راه دور به عملیات از جمله سوابق را در نظر بگیرد.

## ۷ الزامات مربوط به منابع

### ۱-۷ شایستگی کارکنان

#### ۱-۱-۷ ملاحظات عمومی

نهاد گواهی کننده باید دارای فرایندهایی باشد تا اطمینان حاصل نماید کارکنان آن دارای دانش و مهارت‌های مناسب و مرتبط با انواع سیستم‌های مدیریتی (مانند سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی، سیستم‌های مدیریت کیفیت، سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات) و حوزه‌های جغرافیایی فعالیت نهاد، هستند.

#### ۲-۱-۷ تعیین معیارهای شایستگی

نهاد گواهی کننده باید فرایندی برای تعیین شایستگی کارکنان دخیل در مدیریت و انجام ممیزی‌ها و سایر فعالیت‌های گواهی کردن داشته باشد. معیارهای شایستگی باید با در نظر گرفتن الزامات هر نوع استاندارد یا مدرک از نوع «مشخصات»<sup>۱</sup> مربوط به هر نوع سیستم مدیریت در مورد هر زمینه فنی و برای هر فعالیت 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 می‌بایستی برآورده شود تا به نتایج مورد نظر دست یافت. پیوست الف دانش و مهارت‌هایی که یک نهاد گواهی کننده باید برای حوزه‌های کاری خاص تعیین کند را مشخص می‌کند. هرگاه معیارهای تکمیلی شایستگی خاص برای یک استاندارد یا طرح گواهی کردن خاص تعیین شده باشد این معیارها باید به کار رود (مانند ISO/IEC TS 17021-2، ISO/IEC TS 17021-3 یا استاندارد ملی ایران ۱۳۸۱۱ تحت عنوان «سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی»).

**یادآوری-** اصطلاح زمینه فنی می‌تواند بر اساس استاندارد سیستم مدیریت مورد نظر به صورت متفاوتی به کار رود. برای هر سیستم مدیریت، این اصطلاح به محصولات، فرایندها و خدمات در مضمون دامنه کاربرد آن استاندارد سیستم مدیریت مربوط می‌گردد. زمینه فنی می‌تواند بوسیله طرح گواهی کردن خاص تعریف شود (مانند استاندارد ملی ایران به شماره ۱۳۸۱۱)، یا اینکه زمینه فنی می‌تواند توسط نهاد گواهی کننده تعیین گردد. این اصطلاح برای پوشش دادن تعدادی از سایر اصطلاحات مانند «دامنه شمول‌ها»، «رده‌بندی‌ها» و «بخش‌ها» و غیره به کار می‌رود که عموماً در رشته‌های تخصصی مختلف سیستم مدیریت استفاده می‌شود.

#### ۳-۱-۷ فرایندهای ارزیابی

نهاد گواهی کننده باید فرایندهای مدونی برای ارزیابی شایستگی اولیه، و پایش مداوم شایستگی و عملکرد کلیه کارکنان دخیل در مدیریت و انجام ممیزی‌ها و گواهی کردن با به کارگیری معیارهای شایستگی تعیین

شده، داشته باشد. نهاد گواهی کننده باید اثبات کند که روش‌های ارزیابی آن اثربخش است. برون داد این فرایندها باید منجر به شناسایی کارکنانی شود که سطح مورد نیاز شایستگی را برای حوزه‌های کاری مختلف فرایند ممیزی و گواهی کردن اثبات کرده‌اند.

**یادآوری ۱-** چند روش ارزیابی که می‌تواند برای ارزیابی شایستگی مورد استفاده قرار گیرد در پیوست ب ارائه شده است.

**یادآوری ۲-** پیوست ج مثالی از گردش فرایندی برای تعیین و حفظ شایستگی را نشان می‌دهد.

#### ۴-۱-۷ سایر ملاحظات

نهاد گواهی کننده باید به دانش تخصصی فنی مورد نیاز برای راهنمایی در مورد موضوعاتی که مستقیماً مرتبط با فعالیت‌های گواهی کردن در خصوص تمامی حوزه‌های فنی، انواع سیستم‌های مدیریت و حوزه‌های 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.

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

**۱-۲-۷** نهاد گواهی کننده باید بحد کفایت کارکنانی دارای شایستگی برای اداره و پشتیبانی کردن از هر نوع و گستره‌ای از برنامه‌های ممیزی و انجام سایر امور گواهی کردن داشته باشد.

**۲-۲-۷** 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.

**۳-۲-۷** نهاد گواهی کننده باید وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات را به صورت واضح برای هر فرد مورد نظر مشخص سازد.

**۴-۲-۷** نهاد گواهی کننده باید فرایندهایی برای انتخاب، آموزش و انتصاب رسمی ممیزان و نیز برای انتخاب و آشنا ساختن کارشناسان فنی به کار گرفته شده در فعالیت گواهی کردن داشته باشد. ارزیابی اولیه شایستگی یک ممیز باید شامل توانایی به کارگیری 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، تعیین می‌شود. **یادآوری-** در حین فرایند انتخاب و آموزش مشروح در فوق، رفتار شخصی مطلوب کارکنان می‌تواند مدنظر قرار گیرد. این موارد ویژگی‌هایی می‌باشند که بر توانایی فردی برای انجام وظایف خاص اثر می‌گذارد. بنابراین دانش مربوط به رفتارهای افراد، یک نهاد گواهی کننده را برای بهره‌مند شدن از نقاط قوت و به حداقل رساندن اثرات 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.

**۵-۲-۷** نهاد گواهی کننده باید فرایندی برای دستیابی به ممیزی اثربخش و اثبات آن داشته باشد که شامل به کارگیری ممیزان و راهبران تیم ممیزی دارای مهارت‌ها و دانش عمومی و همچنین دارای مهارت‌ها و دانش مناسب برای انجام ممیزی در حوزه‌های فنی خاص باشند.

**۶-۲-۷** 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

گواهی‌کننده باید مجموعه‌ی روزآمد شده‌ی روش‌های اجرایی مدون حاوی دستورالعمل‌های ممیزی و تمام اطلاعات مرتبط با فعالیت‌های گواهی‌کردن را در دسترس ممیزان و کارشناسان فنی قرار دهد.

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

۷-۲-۸ گروه یا فردی که در خصوص اعطاء، عدم اعطای گواهی، حفظ، تجدید، تعلیق، اعاده اعتبار یا ابطال گواهی، گسترش و محدودساختن دامنه شمول گواهی تصمیم می‌گیرد باید استاندارد ذی‌ربط و الزامات گواهی‌کردن مربوط را درک کند و باید شایستگی خود را برای ارزیابی برون‌دادهای فرایندهای ممیزی و توصیه‌های مربوط به تیم ممیزی اثبات کرده باشد.

۷-۲-۹ نهاد گواهی‌کننده باید در مورد عملکرد رضایت بخش کلیه کارکنان دخیل در فعالیت‌های ممیزی و گواهی‌کردن اطمینان دهد. همچنین باید فرایند مدونی برای پایش شایستگی و عملکرد کلیه کارکنان دخیل بر اساس دفعات به کارگیری آنها و سطح ریسک مرتبط با فعالیت‌های آنها وجود داشته باشد. به‌ویژه، نهاد گواهی‌کننده باید شایستگی کارکنان خود را با توجه به عملکرد آنها به‌منظور شناسایی نیازهای آموزشی بازنگری و ثبت کند.

۷-۲-۱۰ نهاد گواهی‌کننده باید هر ممیز را با توجه به هر نوع سیستم مدیریت که ممیز برای آن واجد شرایط شناخته شده است مورد پایش قرار دهد. فرایند پایش مدون در مورد ممیزان باید شامل ترکیبی از ارزیابی در محل، بازنگری گزارش‌های ممیزی و بازخور از کارفرما یا از بازار باشد. این پایش باید به‌گونه‌ای طراحی شود که اختلال در فرایندهای عادی گواهی‌کردن به‌خصوص از نقطه‌نظر کارفرما به‌حداقل برسد.

۷-۲-۱۱ نهاد گواهی‌کردن باید متناوباً عملکرد هر ممیز در محل ممیزی را ارزیابی کند. دفعات ارزیابی در محل باید بر مبنای نیازی باشد که با استفاده از تمامی اطلاعات در دسترس حاصل از پایش تعیین می‌شود.

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

نهاد گواهی‌کننده باید ممیزان بیرون از سازمان و کارشناسان فنی بیرون از سازمان را به داشتن یک موافقت‌نامه مکتوب ملزم نماید که در آن افراد خود را به مطابقت با خط‌مشی‌ها و اجرای فرایندهای ذی‌ربط به‌همان صورتی که توسط نهاد گواهی‌کننده تعیین شده است، متعهد نمایند. موافقت‌نامه باید جنبه‌های مرتبط با محرمانگی و بی‌طرفی را مدنظر قرار داده و باید ممیزان بیرون از سازمان و کارشناسان فنی بیرون از سازمان را ملزم کند تا نهاد گواهی‌کننده را از هرگونه رابطه قبلی یا فعلی خود با هر سازمانی که ممکن است برای انجام ممیزی آن انتصاب شوند، مطلع نمایند.

**یادآوری-** به‌کارگیری افراد یا کارکنانی سایر سازمان‌ها به صورت قرارداد فردی برای ارائه خدمت به عنوان ممیز و کارشناس فنی بیرون از سازمان برون‌سپاری محسوب نمی‌شود.

#### ۴-۷ سوابق کارکنان

نهاد گواهی کننده باید سوابق کارکنان خود شامل شرایط احراز شده، آموزش، تجربه، وابستگی‌ها، رتبه حرفه‌ای و شایستگی ذی‌ربط را به صورت روزآمد نگهداری کند. این امر، کارکنان مدیریتی و اداری را علاوه بر آنهایی که فعالیت‌های گواهی کردن را انجام می‌دهند، شامل می‌گردد.

#### ۵-۷ برون‌سپاری

۱-۵-۷ نهاد گواهی کننده باید فرایندی داشته باشد که در آن شرایطی را تشریح کند که ممکن است برون‌سپاری (که به معنی واگذاری کار به سازمان دیگر به‌عنوان پیمانکار فرعی به‌منظور انجام بخشی از فعالیت‌های گواهی کردن از طرف نهاد گواهی کننده می‌باشد) انجام شود. نهاد گواهی کننده باید موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی که دربرگیرنده ترتیباتی شامل محرمانگی و تعارض منافع است با هر نهادی که خدمات برون‌سپاری را ارائه می‌دهد، داشته باشد.

۲-۵-۷ تصمیم‌گیری‌ها برای اعطا و عدم اعطا، حفظ گواهی، گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تجدید، تعلیق یا اعاده اعتبار یا ابطال گواهی هرگز نباید برون‌سپاری شود.

۳-۵-۷ نهاد گواهی کننده باید:

الف- مسئولیت تمامی فعالیت‌های برون‌سپاری شده به نهاد دیگر را بر عهده گیرد؛  
ب- اطمینان دهد نهاد ارائه‌دهنده خدمات برون‌سپاری 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 ارائه‌کننده خدمات برون‌سپاری شده و افرادی را که این نهاد به کار می‌گیرد به‌طور مستقیم یا از طریق سایر کارفرماها در سازمان مورد ممیزی به‌نحوی که بی‌طرفی بتواند خدشه‌دار شود، دخیل نمی‌باشند.

۴-۵-۷ نهاد گواهی کننده باید فرایندهایی برای تأیید و پایش تمامی نهادهایی که خدمات برون‌سپاری شده در خصوص فعالیت‌های گواهی کردن ارائه می‌کنند را داشته باشد و باید اطمینان دهد که سوابق مربوط به شایستگی تمامی کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن نگهداری می‌شوند.

یادآوری ۱- در خصوص زیربندهای ۱-۵-۷ الی ۴-۵-۷، هرگاه در نهادهای گواهی کننده افراد یا کارکنانی از سایر سازمان‌ها به‌عنوان منابع تکمیلی یا تخصصی دخیل باشند، این افراد شامل برون‌سپاری نمی‌گردند مشروط بر اینکه طبق سیستم مدیریت نهاد گواهی کننده به صورت فردی دارای قرارداد باشند (به زیربند ۳-۷ مراجعه شود).

یادآوری ۲- در زیربندهای ۱-۵-۷ الی ۴-۵-۷ اصطلاحات «برون‌سپاری» و «واگذاری به پیمانکار فرعی» مترادف در نظر گرفته شده است.

## ۸ الزامات مربوط به اطلاع‌رسانی

### ۱-۸ اطلاع‌رسانی عمومی

۱-۱-۸ نهاد گواهی‌کننده باید بدون درخواست و در تمامی حوزه‌های جغرافیایی که نهاد فعالیت دارد اطلاعات در خصوص موارد زیر را حفظ کند و برای عموم قابل دسترس قرار دهد (از طریق انتشارات، واسط‌های الکترونیکی یا سایر روش‌ها):

الف- فرایندهای ممیزی؛

ب- فرایندهای مربوط به اعطاء، عدم اعطاء، حفظ، تجدید، تعلیق، اعاده اعتبار یا ابطال گواهی یا گسترش و محدود ساختن دامنه شمول گواهی؛

ج- انواع سیستم‌های مدیریت و طرح‌های گواهی‌کردن که نهاد در خصوص آنها فعالیت دارد؛

ه - استفاده از نام نهاد گواهی‌کننده و علامت یا نشان گواهی؛

و - فرایندهای مربوط به رسیدگی در خصوص درخواست اطلاعات، شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛  
ز- خط‌مشی بی‌طرفی.

۲-۱-۸ نهاد گواهی‌کننده باید اطلاعات درباره موارد زیر را حسب درخواست، ارائه دهد:

الف- حوزه‌های جغرافیایی که نهاد فعالیت می‌کند؛

ب- وضعیت گواهی ارائه شده؛

ج- نام، مدارک حاوی الزامات مرتبط، دامنه شمول و محل جغرافیایی (شهر یا کشور) برای یک کارفرمای گواهی‌شده خاص.

یادآوری ۱- در موارد استثنایی، دسترسی به اطلاعات خاص می‌تواند بنا به درخواست کارفرما محدود شود (مثلاً به دلایل امنیتی).

یادآوری ۲- نهاد گواهی‌کننده همچنین می‌تواند بدون درخواست، اطلاعات مندرج در زیر بند ۱-۸-۲ را از طریق روش‌هایی که انتخاب می‌کند مانند نشر در وبگاه اینترنتی خود در دسترس عموم قرار دهد.

۳-۱-۸ اطلاعات ارائه شده توسط نهاد گواهی‌کننده به هر کارفرما یا به بازار از جمله تبلیغات باید صحیح بوده و گمراه‌کننده نباشد.

### ۲-۸ مدارک مربوط به گواهی

۱-۲-۸ نهاد گواهی‌کننده باید مدارک مربوط به گواهی را برای کارفرمای گواهی‌شده با هر روشی که خود انتخاب می‌کند، فراهم کند.

۲-۲-۸ در مدرک (مدارک) مربوط به گواهی باید موارد زیر مشخص شود:

الف- نام و محل جغرافیایی هر کارفرمای گواهی‌شده (یا محل جغرافیایی دفاتر اصلی و هر یک از محل‌های فعالیت که در دامنه شمول گواهی چندمحل<sup>۱</sup> قرار دارد)؛

ب- تاریخ اعتبار رسمی در خصوص اعطای گواهی، گسترش یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی یا تجدید گواهی نباید قبل از تاریخ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن مربوط، باشد؛  
یادآوری- نهاد گواهی‌کننده می‌تواند تاریخ اولیه گواهی را بر روی گواهینامه پس از سپری شدن مدت زمانی حفظ کند مشروط بر اینکه:

- تاریخ شروع و انقضای دوره جاری گواهی به‌وضوح مشخص باشد؛

- تاریخ شروع و انقضای آخرین دوره جاری گواهی همراه با تاریخ ممیزی برای گواهی کردن مجدد مشخص باشد.

ج- تاریخ انقضاء یا تاریخ اعتبار رسمی برای گواهی مجدد مطابق با دوره گواهی کردن مجدد؛

د- کد شناسایی منحصر به فرد؛

ه - استاندارد سیستم مدیریت و/یا سایر مدارک حاوی الزامات شامل وضعیت صدور (مانند شماره یا تاریخ تجدیدنظر) که برای ممیزی کارفرمای گواهی‌شده مورد استفاده قرار گرفته است؛

و- دامنه شمول گواهی در ارتباط با نوع فعالیت‌ها، محصولات و خدمات، در صورت موضوعیت داشتن، در هر محل بدون اینکه همراه‌کننده یا مبهم باشد؛

ز- نام، نشانی و علامت گواهی نهاد گواهی‌کننده، سایر علائم (مانند نماد تأیید صلاحیت، نشان کارفرما) مشروط بر اینکه همراه‌کننده یا مبهم نباشد، می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد؛

ح- هرگونه اطلاعات الزام شده دیگر در استاندارد و/یا سایر مدارک حاوی الزامات مورد استفاده در گواهی؛

ط- در صورت صدور هرگونه مدرک گواهی تجدیدنظرشده، وجود روش‌هایی برای تشخیص مدارک تجدیدنظرشده از هرگونه مدارک منسوخ قبلی.

## ۸-۳ ارجاع به گواهی و استفاده از علائم

۸-۳-۱ نهاد گواهی‌کننده باید مقرراتی برای کنترل کردن هر علامت گواهی مربوط به سیستم مدیریت که نهاد اختیار استفاده از آن را به کارفرماهای گواهی‌شده می‌دهد، داشته باشد. این مقررات علاوه بر سایر موارد باید قابلیت ردیابی به نهاد گواهی‌کننده را اطمینان دهد. هیچ ابهامی نباید در علامت یا متن همراه در خصوص آنچه که گواهی‌شده و نهاد گواهی‌کننده‌ای که گواهی را اعطا کرده است، وجود داشته باشد. این علامت نباید بر روی محصول یا بسته‌بندی محصول به هر روش دیگری که ممکن است به مفهوم انطباق محصول تفسیر گردد، مورد استفاده قرار گیرد.

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

۸-۳-۲ نهاد گواهی‌کننده نباید اجازه دهد که علامت‌های آن توسط کارفرمایان گواهی‌شده برای گزارش‌ها یا گواهینامه‌های مربوط به آزمون و کالیبراسیون آزمایشگاهی یا بازرسی استفاده شود.

۸-۳-۳ نهاد گواهی‌کننده باید مقرراتی برای کنترل کردن استفاده از هرگونه اظهاری بر روی بسته‌بندی محصول یا اطلاعات همراه محصول برای کارفرمای گواهی‌شده‌ای که سیستم مدیریت آن گواهی‌شده است، داشته باشد. بسته‌بندی محصول باید به‌گونه‌ای باشد که بتوان بدون اینکه محصول متلاشی شود یا آسیب ببیند، آن را جدا کرد. اطلاعات همراه محصول به‌نحوی در نظر گرفته شود که جدا از محصول قابل دسترس باشد یا به راحتی قابل جدا کردن باشد. برچسب‌های مربوط به نوع یا پلاک‌های شناسایی به‌عنوان قسمتی از



محصول محسوب می‌شوند. هرگونه اظهار باید به‌صورتی بیان نشود که تلویحاً استنباط گردد محصول، فرایند یا خدمت از این طرق گواهی شده است. در اظهارات روی بسته‌بندی باید به موارد زیر ارجاع شود:

- شناسایی (مانند برند یا نام) کارفرمای گواهی شده؛

- نوع سیستم مدیریت (مانند کیفیت، زیست‌محیطی) و استاندارد مرتبط؛

- نهاد گواهی‌کننده‌ای که گواهی را صادر کرده است.

۸-۳-۴ نهاد گواهی‌کننده باید کارفرمای گواهی‌شده را از طریق ترتیباتی با قابلیت اجرایی قانونی به رعایت موارد زیر ملزم کند :

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

ب- هیچ‌گونه اظهارات همراه‌کننده‌ای در خصوص گواهی خود بیان نکند یا اجازه آن را ندهد؛

ج- استفاده یا اجازه استفاده از مدرک گواهی یا هر بخشی از آن را به‌صورت همراه‌کننده ندهد؛

د- به‌محض ابطال گواهی خود، استفاده از تمامی مطالب تبلیغاتی که شامل ارجاع به گواهی است را آن‌گونه که نهاد گواهی‌کننده مقرر کرده است، متوقف نماید. (به زیربند ۹-۶-۵ مراجعه شود)؛

ه - تمام مطالب تبلیغاتی را هرگاه دامنه‌شمول گواهی محدود شده باشد، اصلاح کند؛

و- اجازه ندهد ارجاع به گواهی سیستم مدیریت خود به‌گونه‌ای انجام شود که چنین استنباط گردد نهاد گواهی‌کننده، یک محصول (شامل خدمت) یا فرایند را گواهی کرده است؛

ز- به‌طور تلویحی بیان نکند که گواهی در مورد فعالیت‌ها و محل‌های فعالیت که خارج از دامنه‌شمول گواهی هستند، صادق است؛

ح- از گواهی خود به‌گونه‌ای استفاده نکند که به وجهه نهاد گواهی‌کننده و/یا سیستم گواهی‌کردن خدشه وارد شود و اعتماد عمومی از بین برود.

۸-۳-۵ نهاد گواهی‌کننده باید بر حق مالکیت خود کنترل مناسب داشته باشد و باید نسبت به ارجاعات نادرست به وضعیت گواهی یا استفاده همراه‌کننده از مدارک گواهی، علائم یا گزارش‌های ممیزی اقدام کند.

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

#### ۸-۴ محرمانگی

۸-۴-۱ نهاد گواهی‌کننده باید از طریق موافقت‌نامه‌هایی با قابلیت اجرایی قانونی برای مدیریت تمامی اطلاعات به‌دست‌آمده یا ایجادشده در حین انجام فعالیت‌های گواهی‌کردن در همه سطوح ساختاری آن از جمله کمیته‌ها و نهادهای برون‌سازمانی یا افرادی که از طرف آن فعالیت می‌کنند، مسئول باشد.

۸-۴-۲ نهاد گواهی کننده باید کارفرما را از قبل در خصوص اطلاعاتی که در نظر دارد آنها را در فضای عمومی قرار دهد، مطلع کند. تمامی اطلاعات دیگر به غیر از اطلاعاتی که توسط کارفرما در دسترس عموم قرار می‌گیرد، باید محرمانه تلقی شود.

۸-۴-۳ به استثنای آنچه در این استاندارد الزامی است، اطلاعات در مورد یک کارفرما یا فرد خاص نباید بدون رضایت کتبی کارفرمای گواهی شده یا فردی که اطلاعات به او مربوط است برای یک شخص ثالث آشکار شود.

۸-۴-۴ هرگاه نهاد گواهی کننده به موجب قانون یا اجازه داده شده در ترتیبات قراردادی (از جمله با نهاد تأیید صلاحیت) ملزم به انتشار اطلاعات محرمانه باشد کارفرما یا یا فردی که اطلاعات به او مربوط است باید در جریان اطلاعات ارائه شده قرار گیرد مگر اینکه منع قانونی وجود داشته باشد.

۸-۴-۵ اطلاعات مربوط به کارفرما از منشأهایی به غیر از کارفرما (مانند شاک، سازمان‌های تنظیم کننده مقررات) باید مطابق با خط‌مشی نهاد گواهی کننده محرمانه تلقی شود.

۸-۴-۶ کارکنان، از جمله اعضای هر کمیته، پیمانکاران، کارکنان نهادهای برون سازمانی یا افرادی که از طرف نهاد گواهی کننده فعالیت می‌کنند، باید تمامی اطلاعات به دست آمده یا ایجاد شده در حین اجرای فعالیت‌های نهاد گواهی کننده را محرمانه نگه‌دارند به غیر از آنهایی که قانون ملزم کرده است.

۸-۴-۷ نهاد گواهی کننده باید دارای فرایندها و در صورت مقتضی تجهیزات و امکاناتی برای حصول اطمینان از نحوه مدیریت امن اطلاعات محرمانه باشد.

## ۸-۵ تبادل اطلاعات مابین نهاد گواهی کننده و کارفرماهای آن

### ۸-۵-۱ اطلاعات مربوط به 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 رسیدگی به درخواست، ممیزی‌های اولیه، ممیزی‌های بازبینی<sup>۱</sup> و فرایند اعطا، عدم اعطا و حفظ گواهی، گسترش یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی، تجدید، تعلیق یا اعاده اعتبار یا ابطال گواهی؛

ب- مدارک حاوی الزامات مقرر شده برای گواهی کردن؛

ج- اطلاعات در مورد هزینه‌های مربوط به درخواست، گواهی کردن اولیه و تداوم گواهی؛

د- الزامات نهاد گواهی کننده در مورد کارفرماها به منظور:

۱- مطابقت با الزامات گواهی کردن؛

۲- ایجاد تمامی ترتیبات مورد نیاز برای انجام ممیزی‌ها شامل شرایط بررسی مستندات و دسترسی به تمامی فرایندها و حوزه‌ها، سوابق و کارکنان به منظور گواهی کردن اولیه، بازبینی، گواهی کردن مجدد و حل و فصل شکایات؛

۳- ایجاد آمادگی‌هایی به منظور فراهم کردن امکانات برای حضور ناظران (مانند ارزیابان تأیید صلاحیت یا ممیزان تحت آموزش) در صورت موضوعیت داشتن؛  
ه - مدارک تشریح‌کننده حقوق و وظایف کارفرماهای گواهی‌شده از جمله الزامات مربوط به آنها، هنگامی که در هرگونه اطلاع‌رسانی مطابق با الزامات زیربند ۸-۳ به گواهی خود ارجاع می‌دهد؛  
و- اطلاعات در خصوص فرایندهای مربوط به رسیدگی به شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد.

#### ۸-۵-۲ اطلاع دادن تغییرات توسط نهاد گواهی‌کننده

نهاد گواهی‌کننده باید هرگونه تغییرات در مورد الزامات خود در خصوص گواهی‌کردن را به‌موقع به کارفرماهای گواهی‌شده خود اطلاع دهد. نهاد گواهی‌کننده باید تصدیق کند که هر یک از کارفرماهای گواهی‌شده الزامات جدید را برآورده می‌نمایند.

#### ۸-۵-۳ اطلاع دادن تغییرات توسط کارفرما

نهاد گواهی‌کننده باید ترتیباتی با قابلیت اجرایی قانونی داشته باشد به‌منظور حصول اطمینان از اینکه کارفرمای گواهی‌شده بدون معطلی، نهاد گواهی‌کننده را از موضوعاتی که ممکن است بر توانمندی سیستم مدیریت برای تداوم برآورده شدن الزامات استاندارد به‌کار برده‌شده برای گواهی‌کردن تأثیرگذارد، مطلع می‌کند. این امر به‌طور مثال شامل تغییراتی مرتبط با موارد زیر است:

- الف- وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیتی؛
  - ب- سازمان و مدیریت (مانند کارکنان کلیدی مدیریتی، تصمیم‌گیرنده یا فنی)؛
  - ج- محل‌ها و نشانی‌های تماس؛
  - د- دامنه‌شمول فعالیت‌های تحت پوشش سیستم مدیریت گواهی‌شده؛
  - ه - تغییرات عمده مربوط به سیستم مدیریت و فرایندها.
- نهاد گواهی‌کننده باید بر حسب اقتضا در خصوص موارد فوق اقدام کند.

### ۹ الزامات مربوط به فرایند

#### ۹-۱-۹ فعالیت‌های قبل از گواهی‌کردن

##### ۹-۱-۹-۱ درخواست

نهاد گواهی‌کننده باید نماینده دارای اختیار از سازمان درخواست‌کننده را ملزم کند تا اطلاعات مورد نیاز برای تعیین موارد زیر را ارائه دهد:  
الف- دامنه‌شمول موردنظر گواهی؛  
ب- اطلاعات تفصیلی مرتبط با سازمان درخواست‌کننده همان‌گونه که در طرح مشخصی از گواهی‌کردن ملزم شده است شامل نام و نشانی(های) محل‌های(های) فعالیت، فرایندها و عملیات، منابع انسانی و فنی، حوزه‌های کاری، روابط و هرگونه تکالیف قانونی ذی‌ربط؛

ج- شناسایی فرایندهای برون‌سپاری‌شده که سازمان از آنها استفاده می‌کند و بر انطباق با الزامات تأثیر خواهند داشت؛

د- استانداردها یا سایر الزامات که سازمان درخواست‌کننده بر مبنای آنها درخواست گواهی کردن دارد؛

ه - آیا خدمات مشاوره‌ای مرتبط با سیستم مدیریتی که می‌بایستی گواهی شود، ارائه شده است، اگر چنین است، توسط چه کسی؟

#### ۹-۱-۲ بازنگری درخواست

۹-۱-۲-۱-۱ نهاد گواهی‌کننده باید درخواست و اطلاعات تکمیلی برای گواهی کردن را به‌منظور حصول اطمینان از موارد زیر بازنگری کند:

الف- کفایت اطلاعات درخصوص سازمان درخواست‌کننده و سیستم مدیریت آن برای انجام برنامه ممیزی (به زیربند ۹-۱-۳ مراجعه شود)؛

ب- حل‌وفصل شدن هرگونه اختلاف‌نظر آشکار در خصوص تفاهم مابین نهاد گواهی‌کننده و سازمان درخواست‌کننده

ج- داشتن صلاحیت و توانایی نهاد گواهی‌کننده برای انجام فعالیت گواهی کردن؛

د- درنظر گرفته‌شدن دامنه‌شمول گواهی درخواست‌شده، محل (های) فعالیت سازمان درخواست‌کننده، مدت زمان لازم برای تکمیل ممیزی‌ها و سایر نکات تأثیرگذار بر فعالیت گواهی کردن، (زبان، شرایط ایمنی، تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی و غیر آنها).

۹-۱-۲-۱-۲ به دنبال بازنگری درخواست، نهاد گواهی‌کننده باید درخواست گواهی کردن را قبول یا رد کند. در صورتی که نهاد گواهی‌کننده با توجه به نتیجه این بازنگری، درخواست را نپذیرد، باید دلایل رد درخواست را مدون کند و به‌صورت روشن به کارفرما اعلام نماید.

۹-۱-۲-۱-۳ نهاد گواهی‌کننده 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.

#### ۹-۱-۳ برنامه ممیزی

۹-۱-۳-۱-۱ به‌منظور اثبات اینکه سیستم مدیریت کارفرما الزامات گواهی کردن را بر اساس استاندارد (های) انتخاب‌شده یا سایر مدرک (مدارک) حاوی الزامات برآورده می‌کند باید یک برنامه ممیزی برای دوره کامل گواهی برای تعیین فعالیت (های) ممیزی مورد نیاز به‌طور شفاف تدوین شود. برنامه ممیزی برای یک دوره گواهی باید الزامات سیستم مدیریت را به‌طور کامل پوشش دهد.

۹-۱-۳-۱-۲ برنامه ممیزی باید شامل یک ممیزی اولیه دومرحله‌ای، ممیزی‌های بازبینی در اولین و دومین سال متعاقب تصمیم‌گیری برای گواهی کردن و یک ممیزی برای گواهی کردن مجدد در سال سوم قبل از انقضای اعتبار گواهی باشد. اولین دوره سه ساله گواهی کردن با تصمیم‌گیری برای گواهی کردن آغاز می‌شود. دوره‌های بعدی با تصمیم‌گیری برای گواهی کردن مجدد آغاز می‌گردد (به زیربند ۹-۱-۳-۲-۳ مراجعه شود). در تعیین برنامه ممیزی و در هرگونه تغییرات بعدی آن باید اندازه سازمان کارفرما، دامنه‌شمول و پیچیدگی

سیستم مدیریت، محصولات و فرایندهای آن و همچنین میزان اثبات شده اثربخشی سیستم مدیریت و نتایج هریک از ممیزی‌های قبلی مدنظر قرار گیرد.

**یادآوری ۱-** در پیوست ۵ نمودار گردش کار مربوط به نمونه‌ای از یک فرایند ممیزی و گواهی کردن ارائه شده است.  
**یادآوری ۲-** فهرست زیر شامل مواردی است که می‌تواند هنگام تدوین یا تجدیدنظر برنامه ممیزی مدنظر قرار گیرد، این موارد همچنین ممکن است هنگام تعیین دامنه شمول ممیزی و تدوین طرح ممیزی مورد توجه قرار گیرد:

- شکایات دریافت شده توسط نهاد گواهی کننده درباره کارفرما؛
- ممیزی ترکیبی، یکپارچه یا مشترک؛
- تغییرات مربوط به الزامات گواهی کردن؛
- تغییرات مربوط به الزامات قانونی؛
- تغییرات مربوط به الزامات تأیید صلاحیت؛
- داده‌های مربوط به عملکرد سازمانی (مانند سطوح عیب، داده‌های مربوط به شاخص‌های کلیدی عملکرد)؛
- دغدغه‌های مرتبط با طرف‌های ذی‌نفع.

**یادآوری ۳-** در صورتی که در طرح گواهی کردن مختص بخش صنعتی موردنظر، دوره گواهی مشخص شده باشد این دوره می‌تواند متفاوت از ۳ سال باشد.

**۹-۳-۱-۳** ممیزی‌های بازبینی باید حداقل یک بار در هر سال تقویمی اجرا گردد به استثنای سال‌هایی که گواهی کردن مجدد انجام می‌شود. تاریخ اولین ممیزی بازبینی پس از گواهی کردن اولیه نباید بیشتر از ۱۲ ماه از تاریخ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن باشد.

**یادآوری-** ممکن است ضرورت داشته باشد برای تنظیم دفعات ممیزی‌های بازبینی عواملی در نظر گرفته شود از جمله فصول سال یا گواهی کردن سیستم مدیریت در یک مدت زمان محدود (مانند محل ساخت وسازهای موقت).

**۹-۳-۱-۴** هرگاه نهاد گواهی کننده در نظر داشته باشد گواهی اعطاشده به کارفرمایی که قبلاً توسط نهاد گواهی کننده دیگری مورد ممیزی قرار گرفته است را بپذیرد باید شواهد کافی کسب و آنها را نگه‌داری کند مانند گزارش‌ها و مستندات مربوط به اقدامات اصلاحی در خصوص هرگونه عدم انطباق. این مستندات باید برآورده شدن الزامات این استاندارد را پشتیبانی کند. نهاد گواهی کننده باید بر مبنای اطلاعات کسب شده در مورد هرگونه تغییرات مربوط به برنامه ممیزی فعلی و پیگیری انجام اقدامات اصلاحی مرتبط با عدم انطباق‌های قبلی نسبت به ارائه توضیحات توجیهی و ثبت آنها اقدام کند.

**۹-۳-۱-۵** هرگاه کارفرما در چند شیفت کار کند، فعالیت‌هایی که در حین شیفت کاری انجام می‌شود باید هنگام برنامه ممیزی و طرح‌های ممیزی در نظر گرفته شود.

#### **۹-۱-۴ تعیین مدت زمان ممیزی**

**۹-۱-۴-۱** نهاد گواهی کننده باید دارای روش‌های اجرایی مدونی برای تعیین مدت زمان ممیزی باشد. در مورد هر کارفرما نهاد گواهی کننده باید مدت زمان مورد نیاز برای طرح‌ریزی و اجرای یک ممیزی کامل و اثربخش در خصوص سیستم مدیریت کارفرما را تعیین کند.

**۹-۱-۴-۲** نهاد گواهی کننده در تعیین مدت زمان ممیزی باید علاوه بر سایر موارد، به جنبه‌های زیر توجه کند:

- الف- الزامات استاندارد سیستم مدیریت مرتبط؛
- ب- پیچیدگی فعالیت‌های کارفرما و سیستم مدیریت آن؛
- ج- شرایط مرتبط با فناوری و سازمان‌های تنظیم‌کننده مقررات؛
- د- هرگونه برون‌سپاری در خصوص فعالیت‌های مندرج در دامنه‌شمول سیستم مدیریت؛
- ه - نتایج هرگونه ممیزی‌های قبلی؛
- و- اندازه و تعداد محل‌های فعالیت، محل‌های جغرافیایی آنها و ملاحظات مربوط به وجود چند محل فعالیت؛
- ز- ریسک‌های مرتبط با محصولات، فرایندها یا فعالیت‌های سازمان؛
- ح- این‌که ممیزی از کدام نوع است ترکیبی، یکپارچه یا مشترک باشد.
- یادآوری ۱- مدت زمان رفت‌وبرگشت صرف‌شده برای مسافرت به محل‌های فعالیت مورد ممیزی در محاسبه تعداد نفر-روز ممیزی (مدت زمان انجام ممیزی سیستم مدیریت) در نظر گرفته نمی‌شود
- یادآوری ۲- نهاد گواهی‌کننده در هنگام مدون‌کردن روش‌های اجرایی می‌تواند از رهنمودهای تدوین‌شده در استاندارد ملی ایران ۱۷۸۹۲ برای تعیین مدت زمان انجام ممیزی سیستم مدیریت استفاده کند.
- هرگاه معیارهای خاص ممیزی برای طرح خاص گواهی‌کردن تعیین شده باشد، مانند استاندارد ملی ایران ۱۳۸۱۱ تحت عنوان سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی و استاندارد ایران- ایزو آی ای سی ۲۷۰۰۶ تحت عنوان فناوری اطلاعات- فنون امنیتی- الزامات برای نهادهای ارائه‌کننده ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات، باید این موارد نیز لحاظ شود.
- ۳-۴-۱-۹ مدت زمان انجام ممیزی سیستم مدیریت و توجیه آن باید ثبت شود.
- ۴-۴-۱-۹ مدت زمان انجام ممیزی صرف‌شده توسط هر عضو تیم که به‌عنوان ممیز محسوب نمی‌شود (مانند کارشناسان فنی، مترجمان، «مترجمان همزمان»<sup>۱</sup>، ناظران و ممیزان در حال آموزش) نباید در مدت زمان انجام ممیزی تعیین‌شده، لحاظ گردد.
- یادآوری- به‌کارگیری مترجمان و مترجمان همزمان می‌تواند موجب بیشترشدن مدت زمان انجام ممیزی شود.

#### ۵-۱-۹ نمونه‌گیری از چند محل فعالیت

هرگاه نمونه‌گیری چندمحل‌ی برای ممیزی سیستم مدیریت یک کارفرما که در برگیرنده فعالیت‌های یکسان در محل‌های مختلف است، انجام شود نهاد گواهی‌کننده باید یک برنامه نمونه‌گیری به‌منظور حصول اطمینان از ممیزی مناسب سیستم مدیریت تدوین کند. مبنای منطقی<sup>۲</sup> طرح نمونه‌گیری باید برای هر کارفرما مدون گردد. نمونه‌گیری برای برخی طرح‌های گواهی‌کردن خاص مجاز نیست و هرگاه معیارهای خاصی تدوین شده باشد در اینصورت باید به‌کار برده شود مانند استاندارد ملی ایران ۱۳۸۱۱ تحت عنوان سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی.

یادآوری- هرگاه محل‌های متعددی وجود داشته باشد که فعالیت یکسانی ندارد، نمونه‌گیری مناسب نیست.

1- Interpreter  
2- Rationale

## ۹-۱-۶ چند استاندارد مربوط به سیستم مدیریتی

وقتی گواهی کردن برای چند استاندارد سیستم مدیریتی توسط نهاد گواهی کننده ارائه می شود، طرح ریزی برای ممیزی باید این اطمینان را ایجاد کند که ممیزی در محل برای ایجاد اعتماد در گواهی کردن کافی است.

## ۹-۲ طرح ریزی ممیزی

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

۹-۲-۱-۱ 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.

۹-۲-۱-۲ اهداف ممیزی باید آنچه را که می بایستی از طریق ممیزی به دست آید، شرح دهد و باید شامل موارد زیر باشد:

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

ب- تعیین توانایی سیستم مدیریت برای ایجاد اطمینان از اینکه 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- تعیین اثربخشی سیستم مدیریت برای حصول اطمینان از اینکه کارفرما می تواند به نحوی منطقی انتظار داشته باشد به اهداف مشخص شده دست می یابد؛

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

۹-۲-۱-۳ دامنه شمول ممیزی باید گستره و حدود ممیزی را تشریح کند، مانند محل ها، واحدهای سازمانی، فعالیت ها و فرایندهایی که می بایستی مورد ممیزی قرار گیرد. هرگاه فرایند گواهی کردن اولیه یا مجدد بیش از یک ممیزی را شامل گردد (مانند پوشش دادن محل های مختلف)، ممکن است دامنه شمول یک ممیزی به تنهایی دامنه شمول گواهی کردن را به طور کامل پوشش ندهد، لیکن ممیزی ها در مجموع باید با دامنه شمول در مدرک گواهی همخوان باشد.

۹-۲-۱-۴ معیارهای ممیزی باید به عنوان مبنایی 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 ایجاد شده توسط کارفرما.

---

1- Legal compliance audit  
2- Normative documents

## ۹-۲-۲ انتخاب تیم ممیزی و انتصاب اعضای آن

### ۹-۲-۲-۱ کلیات

۹-۲-۲-۱-۱ نهاد گواهی کننده باید فرایندی برای انتخاب تیم ممیزی و انتصاب اعضای آن شامل راهبر تیم ممیزی و کارشناسان فنی در صورت ضرورت با مدنظر قرار دادن شایستگی مورد نیاز به منظور دستیابی به اهداف ممیزی و الزامات بی طرفی 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. تیم ممیزی باید تمامی شایستگی های تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده را دارا باشد همان گونه که در زیربند ۹-۱-۲-۳ برای ممیزی مشخص شده است.

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

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

ب- این که ممیزی از کدام نوع است ترکیبی، یکپارچه یا مشترک باشد؛

ج- شایستگی کلی مورد نیاز تیم ممیزی برای دست یافتن به اهداف ممیزی ( به جدول الف ۱ مراجعه شود)؛

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

ه- زبان و فرهنگ.

یادآوری- از راهبر تیم یک ممیزی ترکیبی یا یکپارچه انتظار می رود به طور جامعی دارای دانش در حداقل در یکی از استانداردها باشد و در خصوص سایر استانداردهای مورد استفاده برای ممیزی خاص آگاهی داشته باشد.

۹-۲-۲-۱-۳ دانش و مهارت های مورد نیاز راهبر تیم ممیزی و ممیزان می تواند به کمک کارشناسان فنی، مترجمان و مترجمان همزمان که باید تحت هدایت یک ممیز انجام وظیفه کنند، تکمیل شود. هرگاه که مترجمان و مترجمان همزمان به کار گرفته شوند، آنها باید به نحوی انتخاب شوند که تأثیر نامطلوب بر ممیزی نگذارند.

یادآوری - معیارها برای انتخاب کارشناسان فنی بر مبنای مورد به مورد از طریق نیازهای تیم ممیزی و دامنه شمول ممیزی تعیین می گردد.

۹-۲-۲-۱-۴ ممیزان در حال آموزش می توانند در ممیزی شرکت کنند مشروط بر اینکه یکی از ممیزان به عنوان ارزیابی کننده منصوب شود. ارزیابی کننده برای برعهده گرفتن وظایف و مسئولیت نهایی در مورد فعالیت ها و یافته های ممیز در حال آموزش، باید واجد شرایط باشد.

۹-۲-۲-۱-۵ راهبر تیم ممیزی، در مشورت با اعضای تیم ممیزی، باید مسئولیت هر یک از اعضای تیم را برای ممیزی فرایندها، بخش ها، محل های فعالیت، حوزه ها یا فعالیت های خاص تعیین کند. در واگذاری این مسئولیت ها باید نیازهای مربوط به شایستگی و به کارگیری اثربخش و کارای تیم ممیزی، همچنین نقش ها و مسئولیت های مختلف ممیزان، ممیزان در حال آموزش و کارشناسان فنی در نظر گرفته شود. تغییرات در کارهای واگذار شده به ممیزان ممکن است با توجه به پیشبرد ممیزی به منظور حصول اطمینان از دستیابی به اهداف ممیزی صورت گیرد.



## ۹-۲-۲-۲-۹ ناظران، کارشناسان فنی و راهنماها

### ۹-۲-۲-۲-۹-۱ ناظران

در مورد حضور ناظران در حین فعالیت ممیزی و توجیه حضور آنها باید قبل از انجام ممیزی بین نهاد گواهی کننده و کارفرما توافق شود. تیم ممیزی باید اطمینان دهد که ناظران تأثیر نابجا بر یا مداخله‌ای در فرایند ممیزی یا نتایج ممیزی ندارند.

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

### ۹-۲-۲-۲-۹-۲ کارشناسان فنی

نقش کارشناسان فنی در حین فعالیت ممیزی باید قبل از اجرای ممیزی بین نهاد گواهی کننده و کارفرما توافق شود. کارشناس فنی نباید در تیم ممیزی به عنوان یک ممیز عمل کند. کارشناسان فنی باید توسط یک ممیز همراهی شوند.

**یادآوری-** کارشناسان فنی می‌توانند به تیم ممیزی در مورد آماده سازی، طرح ریزی یا ممیزی راهنمایی ارائه کنند.

### ۹-۲-۲-۲-۹-۳ راهنماها

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

**یادآوری ۱-** مسئولیت‌های راهنما شامل موارد زیر است:

- الف- برقرار کردن تماس‌ها و تنظیم وقت مصاحبه‌ها؛
- ب- ترتیب دادن بازدیدها برای بخش‌های خاص محل فعالیت یا سازمان؛
- ج- حصول اطمینان از اینکه مقررات مرتبط با ایمنی محل فعالیت و روش‌های اجرایی امنیتی برای اعضای تیم ممیزی معلوم می‌باشد و توسط آن‌ها رعایت می‌گردد؛
- د- مشاهده ممیزی از طرف کارفرما؛
- ه - ارائه توضیح یا اطلاعات به ممیز در صورت درخواست وی.

**یادآوری ۲-** در صورت مقتضی کارکنان ممیزی شونده می‌توانند به عنوان راهنما عمل کنند.

### ۹-۲-۳ طرح ممیزی

#### ۹-۲-۳-۱ کلیات

نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند قبل از انجام هر ممیزی که در برنامه ممیزی تعیین شده است یک طرح ممیزی تهیه شود تا مبنایی برای توافق در خصوص اجرا و زمان بندی فعالیت‌های ممیزی فراهم شود.

**یادآوری-** انتظار نمی‌رود در زمان تدوین برنامه ممیزی، نهاد گواهی کننده طرح ممیزی برای هر یک از ممیزی‌ها را مدون کند.

#### ۹-۲-۳-۲ تهیه طرح ممیزی

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

الف- اهداف ممیزی؛

ب- معیارهای ممیزی؛

ج- دامنه‌شمول ممیزی، شامل مشخص کردن واحدهای سازمانی و حوزه‌های کاری یا فرایندهایی که می‌بایستی ممیزی شوند؛

د- تاریخ‌ها و محل‌هایی که فعالیت‌های ممیزی در محل انجام خواهد شد، شامل بازبازرسی از محل‌های موقتی و فعالیت‌های ممیزی از راه دور در موارد مقتضی؛

ه- مدت زمان انجام ممیزی مورد انتظار برای فعالیت‌های ممیزی در محل؛

و- نقش‌ها و مسئولیت‌های اعضای تیم ممیزی و افراد همراهی‌کننده مانند ناظران و مترجمان همزمان. یادآوری- اطلاعات مربوط به طرح ممیزی می‌تواند شامل بیش از یک مدرک باشد.

#### ۹-۳-۳-۲ اطلاع‌رسانی در مورد وظایف تیم ممیزی

کارهای محول‌شده به تیم ممیزی باید تعیین شود و تیم ممیزی باید ملزم شود موارد زیر را رعایت کند:

الف- بررسی و تصدیق ساختار، خط‌مشی‌ها، فرایندها، روش‌های اجرایی، سوابق و مدارک مرتبط با استاندارد سیستم مدیریت کارفرما؛

ب- تعیین اینکه موارد فوق تمامی الزامات مرتبط با دامنه‌شمول موردنظر گواهی را برآورده می‌کنند؛

ج- تعیین اینکه فرایندها و روش‌های اجرایی برای فراهم آوردن مبنایی برای حصول اطمینان از سیستم‌مدیریت کارفرما به‌نحو اثربخش ایجاد، اجرا و برقرار نگه‌داشته می‌شوند؛

د- مطلع ساختن کارفرما جهت اقدام در خصوص هرگونه عدم همخوانی مابین خط‌مشی، اهداف و آماج.

#### ۹-۳-۴-۲ اطلاع‌رسانی طرح ممیزی

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

#### ۹-۳-۵-۲ اطلاع‌رسانی مربوط به اعضای تیم ممیزی

نهاد گواهی‌کننده 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 مخالفت کارفرما با انتصاب هر ممیز یا کارشناس فنی خاص، نهاد گواهی‌کننده برای پاسخگو بودن به هرگونه مخالفت معتبر مجدداً تیم را تشکیل دهد.

## ۳-۹ گواهی کردن اولیه

### ۱-۳-۹ ممیزی گواهی کردن اولیه

#### ۱-۱-۳-۹ کلیات

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

#### ۲-۱-۳-۹ مرحله اول

۱-۲-۱-۳-۹ طرح ریزی باید این اطمینان را بدهد که اهداف مرحله اول می تواند برآورده شود و کارفرما باید در حین مرحله اول از هرگونه فعالیت های در محل مطلع شود.

یادآوری - در مرحله اول نیازی به طرح ممیزی به صورت رسمی نمی باشد (به زیربند ۳-۲-۹ مراجعه شود).

#### ۲-۲-۱-۳-۹ اهداف ممیزی مرحله اول عبارتند از:

الف- بازنگری اطلاعات مدون سیستم مدیریت کارفرما؛

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

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

د- به دست آوردن اطلاعات لازم با توجه به دامنه شمول سیستم مدیریت شامل:

- محل (های) کارفرما؛

- فرایندها و تجهیزات مورد استفاده؛

- میزان کنترل های برقرار شده (به ویژه در خصوص کارفرماهای چند محلی)؛

- الزامات قانونی و مقرراتی ذی ربط؛

ه - بازنگری تخصیص منابع برای ممیزی مرحله دوم و توافق با کارفرما در مورد جزئیات ممیزی مرحله دوم؛

و- در کانون توجه قرار دادن طرح ریزی ممیزی مرحله دوم از طریق دستیابی به درک کافی از سیستم مدیریت کارفرما و فعالیت ها در محل فعالیت در مضمون استاندارد سیستم مدیریت و سایر مدارک حاوی الزامات؛

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

یادآوری - اگر حداقل بخشی از ممیزی مرحله اول در محل کارفرما انجام شود این امر می تواند به دستیابی به اهداف بیان شده فوق کمک کند.

۳-۲-۱-۳-۹ نتیجه گیری های مرتبط با برآورده شدن اهداف ممیزی مرحله اول و آمادگی برای مرحله دوم باید مدون و به کارفرما اطلاع داده شود و شامل شناسایی زمینه های دغدغه که ممکن است حین ممیزی مرحله دوم به عنوان عدم انطباق طبقه بندی شوند، باشد.

**یادآوری -** نیازی نیست برونداد مرحله اول الزامات کامل مربوط به یک گزارش کامل ممیزی را برآورده کند (به زیربند ۹-۴-۸ مراجعه شود).

**۹-۳-۱-۲-۴** در تعیین فاصله زمانی بین ممیزی مرحله اول و دوم، برای حل و فصل زمینه‌های دغدغه شناسایی شده در حین مرحله اول ممیزی باید به نیازهای کارفرما توجه شود. ممکن است نهاد گواهی‌کننده نیاز داشته باشد در ترتیبات خود برای مرحله دوم تجدیدنظر کند. اگر هرگونه تغییرات مهم که بر سیستم مدیریت تأثیرگذار است، رخ دهد نهاد گواهی‌کننده باید نیاز به تکرار بخشی یا تمامی مرحله اول را در نظر گیرد. کارفرما باید در این خصوص مطلع شود که نتایج مرحله اول ممکن است منجر به تعویق مرحله دوم یا عدم انجام این مرحله گردد.

#### **۹-۳-۱-۳ مرحله دوم**

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

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

ب- انجام پایش، اندازه‌گیری، گزارش‌دهی و بازنگری بر اساس اهداف کلیدی عملکرد و اهداف کوتاه مدت (همخوان با انتظارات استاندارد سیستم مدیریت ذی‌ربط یا سایر مدارک حاوی الزامات)؛

ج- توانایی سیستم مدیریت کارفرما و عملکرد آن با توجه به برآورده‌کردن الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی ذی‌ربط؛

د- کنترل فرایندهای عملیاتی در خصوص فرایندهای کارفرما؛

ه - ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت؛

و- مسئولیت مدیریت در مورد خط‌مشی‌های کارفرما.

#### **۹-۳-۱-۴ نتایج ممیزی گواهی‌کردن اولیه**

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

#### **۹-۴ اجرای ممیزی‌ها**

##### **۹-۴-۱ کلیات**

نهاد گواهی‌کننده باید فرایندی برای اجرای ممیزی‌ها در محل داشته باشد. این فرایند باید شامل یک جلسه افتتاحیه در شروع ممیزی و یک جلسه اختتامیه در پایان ممیزی باشد.

هرگاه هر بخشی از ممیزی از طریق روش‌های الکترونیکی انجام شود یا هرگاه محل‌های تحت ممیزی مجازی باشد، نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که چنین فعالیت‌هایی توسط کارکنان دارای شایستگی مناسب انجام شده است. شواهد به‌دست آمده در حین چنین ممیزی باید به‌حد کافی ممیز را برای تصمیم‌گیری در خصوص الزامات موردنظر توانمند کند.

**یادآوری-** ممیزی‌های در محل می‌تواند شامل دسترسی از راه دور به سایت (های) الکترونیکی که شامل اطلاعات مرتبط با ممیزی سیستم مدیریت است، باشد. همچنین استفاده از روش‌های الکترونیکی برای انجام ممیزی‌ها می‌تواند در نظر گرفته شود.

#### ۹-۴-۲ برگزاری جلسه افتتاحیه

جلسه رسمی افتتاحیه باید با مدیریت کارفرما و در صورت مقتضی، با آنهایی که مسئول بخش‌ها یا فرایندهایی که می‌بایستی مورد ممیزی قرار گیرند، برگزار شود. هدف جلسه افتتاحیه که معمولاً باید توسط راهبر تیم ممیزی هدایت شود، ارائه شرح کوتاهی از چگونگی فعالیت‌های ممیزی که انجام خواهد شد، می‌باشد. میزان جزئیات باید متناسب با آشنایی کارفرما با فرایند ممیزی باشد و باید موارد زیر در نظر گرفته شود:

- الف- معرفی شرکت‌کنندگان شامل شرح خلاصه‌ای از نقش آنها؛
- ب- تأیید دامنه‌شمول گواهی؛
- ج- تأیید طرح ممیزی (شامل نوع و دامنه‌شمول 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 موجود است؛
- و- تأیید موضوعات مربوط به محرمانگی؛
- ز- تأیید روش‌های اجرایی ایمنی کاری، موارد اضطراری و امنیتی ذی‌ربط برای تیم ممیزی؛
- ح- تأیید در دسترس بودن، نقش‌ها و هویت هر یک از راهنماها و ناظران؛
- ط- روش گزارش‌دهی، شامل هرگونه درجه‌بندی 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 ممیزی به نمایندگی از طرف نهاد گواهی‌کننده مسئول انجام ممیزی هستند و باید اجرای طرح ممیزی شامل فعالیت‌های ممیزی و «خط‌سیرهای ممیزی»<sup>۱</sup> تحت کنترل آنها باشد؛
- ل- تأیید وضعیت یافته‌های مربوط به بازنگری یا ممیزی قبلی، در صورت موضوعیت‌داشتن؛
- م- طرق و روش‌های اجرایی که می‌بایستی 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 پیشبرد ممیزی و هرگونه دغدغه‌ای مطلع خواهد شد؛
- ع - فرصت‌دادن به کارفرما برای پرسیدن سوالات.

### ۳-۴-۹ تبادل اطلاعات در حین ممیزی

۱-۳-۴-۹ در حین ممیزی، تیم ممیزی باید به‌طور متناوب پیشبرد ممیزی را ارزیابی و اطلاعات را مبادله کند. راهبر تیم ممیزی باید در صورت نیاز نسبت به واگذاری مجدد کارهای ممیزی مابین اعضای تیم اقدام نماید و به‌طور متناوب پیشبرد ممیزی و هرگونه دغدغه‌ای را به کارفرما اطلاع دهد.

۲-۳-۴-۹ هرگاه شواهد عینی موجود نشان دهد که اهداف ممیزی دست‌یافتنی نیست یا وجود یک ریسک فوری و مهم معلوم شود (مانند ایمنی)، راهبر تیم ممیزی باید این موضوع را به کارفرما و در صورت امکان، به نهاد گواهی‌کننده برای تعیین اقدام مناسب گزارش کند. چنین اقدامی ممکن است شامل تأیید در مورد تجدید یا تغییر طرح ممیزی، تغییراتی در اهداف ممیزی یا دامنه‌شمول ممیزی یا خاتمه ممیزی باشد. راهبر تیم ممیزی باید نتایج اقدام انجام‌گرفته را به نهاد گواهی‌کننده گزارش کند.

۳-۳-۴-۹ راهبر تیم ممیزی همراه با کارفرما باید هرگونه نیاز برای تغییر دامنه‌شمول ممیزی را که با پیشبرد فعالیت‌های ممیزی در محل معلوم می‌شود، بازنگری کند و گزارش آن را به نهاد گواهی‌کننده ارسال نماید.

### ۴-۴-۹ به‌دست آوردن و تصدیق اطلاعات

۱-۴-۴-۹ در حین ممیزی، اطلاعات مرتبط با اهداف ممیزی، دامنه‌شمول و معیارهای ممیزی (شامل اطلاعات مربوط به نقطه تعامل<sup>۱</sup> بین حوزه‌های کاری، فعالیت‌ها و فرایندها) باید از طریق نمونه‌گیری مناسب به‌دست آمده و تصدیق گردند تا به‌عنوان شواهد عینی محسوب شوند.

۲-۴-۴-۹ روش‌های به‌دست آوردن 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.

### ۵-۴-۹ شناسایی و ثبت یافته‌های ممیزی

۱-۵-۴-۹ یافته‌های ممیزی شامل خلاصه‌ای از موارد انطباق و شرح جزئیات عدم‌انطباق‌ها باید تعیین، طبقه‌بندی و ثبت گردد تا تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد گواهی یا حفظ آن امکان‌پذیر شود.

۲-۵-۴-۹ فرصت‌های بهبود می‌تواند شناسایی و ثبت گردد، مگر اینکه در الزامات یک طرح گواهی‌کردن سیستم مدیریت منع شده باشد. اما یافته‌های ممیزی از نوع عدم انطباق نباید به‌عنوان فرصت‌های بهبود ثبت گردند.

۳-۵-۴-۹ یک یافته از نوع عدم‌انطباق باید بر اساس الزام خاصی از معیارهای ممیزی ثبت گردد و باید دارای بیان روشنی از عدم‌انطباق باشد و به‌تفصیل شواهد عینی را که عدم‌انطباق مبتنی بر آن است، مشخص کند. عدم‌انطباق‌ها باید با کارفرما مورد مذاکره قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که شواهد صحیح می‌باشد و

اینکه عدم انطباق‌ها مفهوم شده است. ممیز در هر حال باید از ارائه پیشنهاد در خصوص علت عدم انطباق‌ها یا راه حل رفع آنها خودداری کند.

۹-۴-۵-۴ 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.

#### ۹-۴-۶ آماده کردن نتیجه‌گیری‌های ممیزی

تیم ممیزی تحت مسئولیت راهبر تیم ممیزی و قبل از جلسه اختتامیه باید:

الف- یافته‌های ممیزی و هرگونه اطلاعات مقتضی دیگر به دست آمده در حین ممیزی را براساس اهداف ممیزی و معیارهای ممیزی بازنگری کند و عدم انطباق‌ها را طبقه‌بندی نماید؛

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

ج- با هرگونه اقدامات پیگیری مورد نیاز توافق داشته باشد؛

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

#### ۹-۴-۷ برگزاری جلسه اختتامیه

۹-۴-۷-۱ جلسه رسمی اختتامیه، که در آن حضور شرکت‌کنندگان باید ثبت شود، با مدیریت کارفرما و در صورت مقتضی، با آنهایی که مسئول حوزه‌های کاری یا فرایندهایی می‌باشند که می‌بایستی مورد ممیزی قرار گیرند، باید برگزار شود. 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 باید به نحوی ارائه گردد که مفهوم باشد و چهارچوب زمانی برای پاسخ‌دهی باید مورد موافقت قرار گیرد.

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

۹-۴-۷-۲ جلسه اختتامیه باید همچنین شامل موارد زیر باشد. میزان جزئیات باید متناسب با آشنایی کارفرما با فرایند ممیزی باشد:

الف- ارائه راهنمایی به کارفرما در این خصوص که شواهد ممیزی به دست آمده بر مبنای نمونه‌ای از اطلاعات است. و بدین لحاظ متأثر از عامل عدم قطعیت می‌باشد؛

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

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

د- چهارچوب زمانی کارفرما جهت ارائه طرحی در مورد اصلاح و اقدام اصلاحی برای هرگونه عدم انطباق شناسایی شده در حین ممیزی؛

و- فعالیت‌های بعد از ممیزی نهاد گواهی‌کننده؛

ز- اطلاعات در خصوص فرایندهای رسیدگی به شکایت و درخواست رسیدگی مجدد.

۹-۴-۷-۳ برای طرح سؤالات باید به کارفرما 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 نظراتی که حل و فصل نشده‌اند باید ثبت و به نهاد گواهی‌کننده ارجاع داده شود.

#### ۹-۴-۸ گزارش ممیزی

۹-۴-۸-۱ نهاد گواهی‌کننده باید یک گزارش کتبی برای هر ممیزی به کارفرما ارائه کند. تیم ممیزی می‌تواند فرصت برای بهبود را شناسایی کند اما نباید راه‌حل‌های خاصی را توصیه کند. مالکیت گزارش ممیزی باید توسط نهاد گواهی‌کننده حفظ شود.

۹-۴-۸-۲ 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 گواهی‌کردن امکان‌پذیر گردد و باید شامل موارد زیر باشد یا به آنها ارجاع دهد:

الف- مشخصات نهاد گواهی‌کننده؛

ب- نام و نشانی کارفرما و نماینده کارفرما؛

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

د- معیارهای ممیزی؛

ه- اهداف ممیزی؛

و- دامنه‌شمول ممیزی، به‌ویژه مشخص کردن واحدهای سازمانی یا کاری یا فرایندهای ممیزی‌شده و مدت زمان ممیزی؛

ز- هرگونه انحرافی از طرح ممیزی و دلایل آن؛

ح- هرگونه مسایل تأثیرگذار بر برنامه ممیزی؛

ط- مشخصات راهبر تیم ممیزی، اعضای تیم ممیزی و تمامی اشخاص همراهی‌کننده؛

ی- تاریخ‌ها و محل‌هایی که فعالیت‌های ممیزی (ممیزی در محل یا خارج از محل، محل‌های دائمی یا موقتی) انجام شده است؛

ک- یافته‌های ممیزی (به زیربند ۹-۴-۵ مراجعه شود)، ارجاع به شواهد و نتیجه‌گیری‌ها مطابق با الزامات مربوط به نوع ممیزی؛

ل- تغییرات مهم نسبت به آخرین ممیزی انجام‌شده که بر سیستم مدیریت کارفرما تأثیر گذار است، در صورت وجود؛

م- هرگونه مسایل حل و فصل نشده، در صورتی که مشخص شده باشد؛

ن- در صورت موضوعیت داشتن، در این خصوص که آیا ممیزی از نوع ترکیبی، مشترک یا یکپارچه است؛

س- اظهار در مورد رفع مسئولیت در این خصوص که نشان دهد ممیزی بر مبنای فرایند نمونه‌گیری از اطلاعات موجود است؛

ع- توصیه تیم ممیزی؛

ف- کارفرمای ممیزی‌شده به‌نحو اثربخش بر استفاده از مدارک و علائم گواهی کنترل دارد؛



ص - تصدیق اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده با توجه به عدم انطباق‌های شناسایی شده، در صورت موضوعیت داشتن؛

۳-۸-۴-۹ گزارش باید همچنین شامل:

- الف - اظهار به انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت به همراه خلاصه‌ای از شواهد که مربوط به موارد زیر باشد:
  - توانمندی سیستم مدیریت برای برآورده کردن الزامات ذی‌ربط و نتایج مورد انتظار؛
  - فرایند ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت؛
- ب - نتیجه‌گیری در مورد مناسب بودن دامنه شمول گواهی؛
- ج - تأیید اینکه اهداف ممیزی برآورده شده‌اند.

#### ۹-۴-۹ تحلیل علت عدم انطباق‌ها

نهاد گواهی‌کننده باید کارفرما را برای تحلیل علت و تشریح اصلاح و اقدامات اصلاحی خاص انجام‌شده یا طرح‌ریزی‌شده برای انجام، به‌منظور رفع عدم انطباق‌های تشخیص داده‌شده در مدت زمان معین الزام کند.

#### ۱۰-۴-۹ اثربخشی اصلاحات و اقدامات اصلاحی

نهاد گواهی‌کننده باید اصلاحات، علت‌های مشخص‌شده و اقدامات اصلاحی اعلام‌شده توسط کارفرما را به‌منظور تعیین اینکه آیا آنها قابل قبول هستند، بازنگری کند. نهاد گواهی‌کننده باید اثربخشی هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی انجام‌شده را تصدیق کند. شواهد به‌دست آمده برای اثبات حل و فصل عدم انطباق‌ها باید ثبت شود. کارفرما باید از نتایج بازنگری و تصدیق مطلع شود. کارفرما باید در مورد ممیزی تکمیلی که به‌صورت کامل یا به‌صورت محدود انجام می‌شود یا در خصوص شواهد مدون (که می‌بایستی در حین ممیزی بعدی مورد تأیید قرار گیرد) و لزوم تصدیق اثربخشی اصلاح و اقدامات اصلاحی، مطلع گردد.

یادآوری - تصدیق اثربخشی اصلاح و اقدام اصلاحی می‌تواند بر مبنای بازنگری اطلاعات مدون ارائه‌شده توسط کارفرما انجام گیرد، یا در صورت نیاز از طریق تصدیق در محل فعالیت. معمولاً این فعالیت توسط یک عضو از تیم ممیزی انجام می‌شود.

#### ۵-۹ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن

#### ۱-۵-۹ کلیات

۱-۱-۵-۹ نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان حاصل کند که اشخاص یا کمیته‌هایی که برای اعطا یا عدم اعطای گواهی، گسترش یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی، تعلیق یا اعاده اعتبار گواهی، ابطال گواهی یا تجدید گواهی تصمیم‌گیری می‌کنند متفاوت از آنهایی می‌باشند که ممیزی‌ها را انجام داده‌اند. فرد (افراد) منصوب‌شده برای تصمیم‌گیری برای گواهی کردن باید شایستگی مناسب را داشته باشند.

۲-۱-۵-۹ شخص (اشخاص) [ به استثنای اعضای کمیته‌ها (به زیربند ۶-۱-۴ مراجعه شود) ] که توسط نهاد گواهی‌کننده برای تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن منصوب می‌شوند باید توسط نهاد گواهی‌کننده استخدام شده باشند یا باید با نهاد گواهی‌کننده یا با موجودیتی که تحت کنترل سازمانی نهاد قرار دارد

دارای موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی باشد. کنترل سازمانی نهاد گواهی‌کننده باید یکی از موارد زیر باشد:

- الف- دارا بودن تمام یا اکثریت مالکیت نهاد دیگر توسط نهاد گواهی‌کننده؛
- ب- حداکثر بودن تعداد مشارکت‌کنندگان نهاد گواهی‌کننده در هیأت مدیره نهاد دیگر؛
- ج- اختیار مدون‌شده‌ای که نهاد گواهی‌کننده در خصوص موجودیت دیگری دارد که در شبکه‌ای از موجودیت‌های حقوقی (که نهاد گواهی‌کننده در آن قرار دارد) از طریق مالکیت یا کنترل هیأت مدیره پیوند داده شده است.

**یادآوری-** در خصوص نهادهای گواهی‌کننده دولتی، سایر بخش‌های همان دولت را می‌توان «پیوندیافته از طریق مالکیت» با نهاد گواهی‌کننده در نظر گرفت.

۹-۵-۱-۳ اشخاصی که توسط موجودیت‌های تحت کنترل سازمانی نهاد گواهی‌کننده استخدام شده‌اند یا دارای قرارداد می‌باشند، باید الزامات این استاندارد را همانند اشخاصی که توسط نهاد گواهی‌کننده استخدام شده یا تحت قرارداد با آن هستند، برآورده کنند.

۹-۵-۱-۴ نهاد گواهی‌کننده باید هرگونه تصمیم‌گیری مربوط به گواهی‌کردن را شامل اطلاعات یا توضیح تکمیلی درخواست‌شده از جانب تیم ممیزی یا از سایر درخواست‌کنندگان ثبت کند.

#### ۹-۵-۲ اقدامات قبل از تصمیم‌گیری

نهاد گواهی‌کننده باید فرایندی برای انجام اثربخش بازنگری قبل از تصمیم‌گیری برای اعطای گواهی، گسترش یا محدودساختن دامنه‌شمول گواهی، تجدید، تعلیق یا اعاده اعتبار یا ابطال گواهی شامل موارد زیر داشته باشد:

الف-اطلاعات ارائه‌شده توسط تیم ممیزی با توجه به الزامات گواهی‌کردن و دامنه‌شمول گواهی در حد کفایت می‌باشد؛

ب- درخصوص هر عدم‌انطباق عمده که مورد بازنگری قرار گرفته، پذیرفته شده و اصلاح و اقدامات اصلاحی آنها تصدیق شده باشد؛

ج- درخصوص هر عدم‌انطباق جزئی که مورد بازنگری قرار گرفته باشد و طرح کارفرما برای اصلاح و اقدامات اصلاحی پذیرفته شده باشد.

#### ۹-۵-۳ اطلاعات برای اعطای گواهی اولیه

۹-۵-۳-۱ اطلاعات ارائه‌شده توسط تیم ممیزی به نهاد گواهی‌کننده به‌منظور تصمیم‌گیری در مورد گواهی باید حداقل دارای موارد زیر باشد:

الف-گزارش ممیزی؛

ب- نظرات در خصوص عدم‌انطباق‌ها و در صورت موضوعیت‌داشتن، اصلاح و اقدامات اصلاحی انجام‌شده توسط کارفرما؛

ج- تأیید اطلاعات ارائه‌شده به نهاد گواهی‌کننده که در بازنگری درخواست (به زیربند ۹-۱-۲ مراجعه شود) به‌کار رفته است؛

د- تأیید اینکه اهداف ممیزی تحقق یافته است؛

ه - توصیه در مورد اعطا یا عدم اعطای گواهی همراه با هرگونه شروط یا ملاحظات.

۹-۵-۳-۲ هرگاه نهاد گواهی کننده در خصوص هرگونه عدم انطباق عمده ظرف مدت ۶ ماه پس از آخرین روز مرحله دوم قادر نباشد انجام اصلاح و اقدامات اصلاحی ذی ربط را تصدیق نماید باید قبل از توصیه برای گواهی، مرحله دوم دیگری را انجام دهد.

۹-۵-۳-۳ هنگامی که در نظر است یک گواهی از یک نهاد گواهی کننده به نهاد دیگر انتقال یابد، نهاد گواهی کننده پذیرنده گواهی باید دارای فرایندی برای کسب اطلاعات کافی به منظور تصمیم گیری برای پذیرش گواهی داشته باشد.

یادآوری- طرح های گواهی کردن می تواند دارای مقررات خاص مربوط به انتقال گواهی باشد.

#### ۹-۵-۴ اطلاعات برای اعطای گواهی کردن 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 و شکایات دریافت شده از استفاده کنندگان گواهی، تصمیم گیری کند.

#### ۹-۶ حفظ گواهی

##### ۹-۶-۱ کلیات

نهاد گواهی کننده باید گواهی را بر مبنای اثبات اینکه کارفرما در برآورده کردن الزامات استاندارد سیستم مدیریت مداومت دارد، حفظ کند. گواهی کردن کارفرما ممکن است بر اساس نتیجه گیری مثبت توسط راهبر تیم ممیزی، بدون بازنگری جداگانه دیگر حفظ شود، مشروط بر اینکه:

الف- در مورد هر عدم انطباق عمده یا وضعیت دیگری که ممکن است به تعلیق یا ابطال گواهی منجر شود، نهاد گواهی کننده به منظور تعیین اینکه آیا حفظ گواهی امکان پذیر است باید دارای سیستمی باشد که راهبر تیم ممیزی را ملزم کند به نهاد گواهی کننده گزارش دهد در این خصوص که انجام یک بازنگری توسط کارکنان دارای شایستگی (به زیربند ۷-۲-۸ مراجعه شود)، غیر از آنهایی که ممیزی را انجام داده اند، الزامی است؛

ب- کارکنان دارای شایستگی نهاد گواهی کننده، به منظور تأیید اینکه فعالیت گواهی کردن به نحو اثربخش اجرا می شود فعالیت های بازبینی نهاد را پایش می کنند که شامل پایش گزارش دهی توسط ممیزان نهاد می باشد.

## ۲-۶-۹ فعالیت‌های بازبینی

### ۱-۲-۶-۹ کلیات

۱-۱-۲-۶-۹ نهاد گواهی‌کننده باید فعالیت‌های بازبینی خود را تدوین کند به نحوی که زمینه‌ها و حوزه‌های کاری معرف تحت پوشش دامنه‌شمول سیستم مدیریت به‌طور منظم پایش شوند و تغییرات مربوط به کارفرمای گواهی‌شده و سیستم مدیریت آن مورد توجه قرار گیرد.

۲-۱-۲-۶-۹ فعالیت‌های بازبینی باید شامل ممیزی در محل در خصوص برآورده شدن الزامات مشخص‌شده در مورد سیستم مدیریت کارفرمای گواهی‌شده با در نظر گرفتن استانداردی که گواهی طبق آن اعطا شده است، باشد. سایر فعالیت‌های بازبینی ممکن است شامل تصدیق موارد زیر باشد:

الف- استعلام‌هایی که از نهاد گواهی‌کننده در مورد وضعیت گواهی کارفرمای گواهی‌شده صورت گرفته است؛

ب- بازنگری اظهارات کارفرمای گواهی‌شده در ارتباط با عملیات خود (مانند مطالب تبلیغاتی، وبگاه اینترنتی)؛

ج- درخواست‌ها از کارفرمای گواهی‌شده برای ارائه اطلاعات مدون (به‌صورت کاغذی یا رسانه الکترونیکی)؛

د- سایر روش‌های پایش عملکرد کارفرمای گواهی‌شده.

### ۲-۲-۶-۹ ممیزی بازبینی

ممیزی بازبینی، ممیزی در محل است اما لزوماً ممیزی کل سیستم نمی‌باشد و باید همراه با سایر فعالیت‌های بازبینی طرح‌ریزی شوند به نحوی که نهاد گواهی‌کننده بتواند اعتماد کند که سیستم مدیریت کارفرمای گواهی‌شده در فاصله زمانی مابین ممیزی‌های گواهی‌کردن مجدد به‌طور مداوم الزامات را برآورده می‌کند. هر بازبینی طبق استاندارد سیستم مدیریت ذی‌ربط باید شامل موارد زیر باشد:

الف- ممیزی‌های داخلی و بازنگری مدیریت؛

ب- بازنگری اقدامات انجام‌شده در مورد عدم‌انطباق‌های شناسایی‌شده طی ممیزی قبلی؛

ج- رسیدگی به شکایات؛

د- اثربخشی سیستم مدیریت با توجه به دستیابی به اهداف کارفرمای گواهی‌شده و نتایج موردنظر در

خصوص سیستم (های) مدیریت ذی‌ربط؛

ه - پیشبرد فعالیت‌های طرح‌ریزی‌شده با هدف بهبود مداوم؛

و- تداوم کنترل فعالیت‌های عملیاتی؛

چ- بازنگری هر گونه تغییرات؛

ز- استفاده از علائم و/ یا هر گونه ارجاع به گواهی.

## ۳-۶-۹ گواهی کردن مجدد

### ۱-۳-۶-۹ طرح ریزی ممیزی گواهی کردن مجدد

۱-۱-۳-۶-۹ هدف از ممیزی گواهی کردن مجدد، تأیید تداوم انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت در کلیت آن و تداوم مرتبط بودن و قابلیت اعمال آن با توجه به دامنه شمول گواهی است. ممیزی برای گواهی کردن مجدد باید برای ارزیابی تداوم برآورده شدن کلیه الزامات استاندارد سیستم مدیریت یا سایر مدارک حاوی الزامات ذی ربط، طرح ریزی و اجرا شود. این فعالیت باید به موقع طرح ریزی و انجام شود تا تجدید به هنگام گواهینامه قبل از انقضای تاریخ آن امکان پذیر باشد.

۲-۱-۳-۶-۹ فعالیت گواهی کردن مجدد باید شامل بازنگری گزارش های ممیزی بازبینی قبلی باشد و عملکرد سیستم مدیریت در طول دوره گواهی مورد توجه قرار گیرد.

۳-۱-۳-۶-۹ در وضعیت هایی که تغییرات مهمی در سیستم مدیریت کارفرما، سازمان یا محیط کسب و کاری که در آن سیستم مدیریت اجرا می شود (مانند تغییرات در قانون)، به وجود آمده باشد فعالیت های ممیزی برای گواهی کردن مجدد ممکن است نیاز به ممیزی مرحله اول داشته باشد. یادآوری - چنین تغییراتی می تواند در هر زمانی در طول دوره گواهی رخ دهد و نهاد گواهی کننده ممکن است نیاز داشته باشد ممیزی ویژه ای (به زیربند ۴-۶-۹ مراجعه شود) را انجام دهد، این ممیزی ممکن است ممیزی دو مرحله ای باشد یا نباشد.

### ۲-۳-۶-۹ ممیزی برای گواهی کردن مجدد

۱-۲-۳-۶-۹ ممیزی برای گواهی کردن مجدد باید شامل یک ممیزی در محل باشد که به موارد زیر می پردازد:

الف- اثربخشی سیستم مدیریت در کلیت آن با در نظر داشتن تغییرات داخلی و خارجی و تداوم مرتبط بودن و قابلیت اعمال آن با توجه به دامنه شمول گواهی؛

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

ج- اثربخشی سیستم مدیریت با توجه به دستیابی به اهداف کارفرمای گواهی شده و نتایج مورد نظر در خصوص سیستم (های) مدیریت مربوطه.

۲-۲-۳-۶-۹ برای هرگونه عدم انطباق عمده، نهاد گواهی کننده باید مهلت های زمانی برای اصلاح و اقدامات اصلاحی تعیین کند. این اقدامات باید قبل از تاریخ انقضای گواهی انجام و تصدیق شود.

۳-۲-۳-۶-۹ هنگامی که فعالیت های گواهی کردن مجدد قبل از تاریخ انقضای گواهی فعلی با موفقیت به اتمام برسد، تاریخ انقضای گواهی جدید می تواند بر اساس تاریخ انقضای گواهی فعلی باشد. تاریخ صدور گواهینامه جدید باید تاریخ تصمیم گیری برای گواهی کردن مجدد یا پس از آن تاریخ باشد.

۴-۲-۳-۶-۹ اگر نهاد گواهی کننده نتواند ممیزی گواهی کردن مجدد را به اتمام برساند یا نهاد گواهی کننده قادر به تصدیق انجام اصلاح و اقدامات اصلاحی برای عدم انطباق های عمده (به زیربند ۱-۲-۵-۹ مراجعه شود) قبل از تاریخ انقضای گواهی نباشد در این صورت گواهی کردن مجدد نباید توصیه شود و اعتبار گواهی نباید تجدید شود. کارفرما باید مطلع شود و تبعات آن باید به وی توضیح داده شود.

۹-۶-۳-۵ به دنبال انقضای گواهی، نهاد گواهی کننده می تواند گواهی را ظرف مدت ۶ ماه اعاده اعتبار کند مشروط بر اینکه «فعالیت های گواهی کردن مجدد انجام نشده»<sup>۱</sup> به طور کامل انجام شود در غیر این صورت حداقل باید یک ممیزی مرحله دوم انجام گردد. تاریخ معتبر شدن گواهینامه باید تاریخ تصمیم گیری برای گواهی کردن مجدد یا پس از آن تاریخ باشد و تاریخ انقضا باید بر اساس دوره قبلی گواهی باشد.

#### ۹-۶-۴ ممیزی های ویژه

##### ۹-۶-۴-۱ گسترش دامنه شمول

نهاد گواهی کننده باید در پاسخ به درخواست گسترش دامنه شمول گواهی که قبلا اعطا شده است نسبت به انجام بازنگری درخواست و تعیین هرگونه فعالیت های ممیزی مورد نیاز برای تصمیم گیری در مورد اینکه آیا گواهی گسترش یافته می تواند اعطا شود یا خیر، اقدام کند. این اقدام می تواند به همراه یک ممیزی بازبینی انجام شود.

##### ۹-۶-۴-۲ ممیزی های عاجل<sup>۲</sup>

ممکن است لازم باشد نهاد گواهی کننده نسبت به انجام ممیزی کارفرماهای گواهی شده به صورت عاجل یا بدون اطلاع قبلی به منظور رسیدگی به شکایات یا در ارتباط با پاسخگویی به تغییرات یا پیگیری در مورد کارفرماهای تعلیق شده اقدام کند. در چنین مواردی:

الف- نهاد گواهی کننده باید از قبل کارفرماهای گواهی شده (مانند مدارکی که طبق زیربند ۸-۵-۱ تشریح شده اند) شرایطی را که این ممیزی های عاجل انجام خواهد شد، توضیح دهد و به اطلاع آنها برساند؛  
ب- نهاد گواهی کننده باید توجه بیشتری در تعیین تیم ممیزی داشته باشد، زیرا در ممیزی عاجل کارفرما فرصت اعتراض به اعضای تیم ممیزی ندارد.

##### ۹-۶-۵ تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی

۹-۶-۵-۱ نهاد گواهی کننده باید دارای خط مشی و روش (های) اجرایی بدون برای تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی باشد و باید اقدامات بعدی توسط نهاد گواهی کننده را مشخص کند.

۹-۶-۵-۲ نهاد گواهی کننده باید در مواردی گواهی را تعلیق کند به طور مثال هنگامی که:

- سیستم مدیریت گواهی شده کارفرما به طور مداوم یا جدی الزامات مربوط به گواهی کردن از جمله الزامات مربوط به اثربخشی سیستم مدیریت را برآورده نکرده باشد؛

- کارفرمای گواهی شده اجازه ندهد که ممیزی های بازبینی یا گواهی کردن مجدد در دفعات لازم انجام پذیرد؛

- کارفرمای گواهی شده داوطلبانه درخواست تعلیق کرده باشد.

---

1- Outstanding recertification activities

2- Short-notice audits

۳-۵-۶-۹ تحت شرایط تعلیق، گواهی سیستم مدیریت کارفرما به طور موقت بی اعتبار می گردد.

۴-۵-۶-۹ اگر مسئله ای که موجب تعلیق شده است حل و فصل شود نهاد گواهی کننده باید اعتبار گواهی تعلیق شده را اعاده کند. در صورتی که در مدت زمان تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده مسایلی که موجب تعلیق شده است حل و فصل نشود باید گواهی ابطال یا دامنه شمول آن محدود گردد.

یادآوری- در اکثر موارد، مدت تعلیق از ۶ ماه تجاوز نمی کند.

۵-۵-۶-۹ هرگاه کارفرمای گواهی شده به صورت مداوم یا جدی الزامات مربوط به گواهی کردن را در مورد بخش هایی از دامنه شمول گواهی برآورده نکرده باشد، نهاد گواهی کننده باید دامنه شمول گواهی کارفرما را محدود سازد تا بخش هایی که الزامات مربوط به آنها برآورده نشده است از دامنه شمول حذف گردد. هرگونه محدودسازی باید طبق الزامات استاندارد به کار رفته در گواهی باشد.

#### ۷-۹ درخواست رسیدگی مجدد

۱-۷-۹ نهاد گواهی کننده باید فرایند مدونی برای دریافت، ارزیابی و تصمیم گیری ها در خصوص درخواست رسیدگی مجدد داشته باشد.

۲-۷-۹ نهاد گواهی کننده باید در تمامی تصمیم گیری ها در تمامی سطوح فرایند بررسی درخواست رسیدگی مجدد، مسئول باشد. نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند که افراد دخیل در فرایند بررسی درخواست رسیدگی مجدد، متفاوت از آنهایی هستند که ممیزی را انجام داده اند و در مورد گواهی کردن تصمیم گرفته اند.

۳-۷-۹ تسلیم درخواست رسیدگی مجدد و بررسی و تصمیم گیری در خصوص آن نباید منجر به هرگونه اقدام تبعیض آمیز در مقابل «درخواست کننده رسیدگی مجدد»<sup>۱</sup> شود.

۴-۷-۹ فرایند بررسی درخواست رسیدگی مجدد باید حداقل شامل موارد و روش های زیر باشد:

الف- شرح خلاصه ای در خصوص فرایند دریافت، صحت گذاری و بررسی درخواست رسیدگی مجدد و تصمیم گیری در مورد انجام اقدامات لازم در پاسخ به درخواست با توجه به نتایج بررسی درخواست های رسیدگی مجدد مشابه قبلی؛

ب- ردیابی و ثبت درخواست های رسیدگی مجدد از جمله اقدامات انجام گرفته برای حل و فصل آنها؛

ج- حصول اطمینان از اینکه هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب انجام گرفته است.

۵-۷-۹ نهاد گواهی کننده ای که درخواست رسیدگی مجدد را دریافت می کند باید مسئول گردآوری و تصدیق تمامی اطلاعات مورد نیاز برای صحت گذاری درخواست رسیدگی مجدد باشد.

۶-۷-۹ نهاد گواهی کننده باید وصول درخواست رسیدگی مجدد را اعلام کند و باید گزارش های پیشبرد فرایند رسیدگی و نتیجه را به درخواست کننده رسیدگی مجدد ارائه کند.

۷-۷-۹ تصمیمی که بایستی به درخواست کننده رسیدگی مجدد اطلاع داده شود باید توسط فرد (افراد) که قبلا در موضوع درخواست رسیدگی مجدد دخیل نبوده اند اتخاذ، بازنگری و تصویب شود.

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

#### ۸-۹ شکایات

۱-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید مسئول تمامی تصمیمات در همه سطوح فرایند رسیدگی به شکایات باشد.  
۲-۸-۹ تسلیم، بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص شکایات نباید منجر به هرگونه اقدام تبعیض‌آمیز در مقابل شاکی شود.

۳-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید به محض دریافت یک شکایت تأیید کند که آیا شکایت مربوط به فعالیت‌های گواهی‌کردن است که نهاد مسئول آن می‌باشد و اگر چنین است باید در مورد آن اقدام کند. اگر شکایت به کارفرمای گواهی شده ارتباط داشته باشد در این صورت هنگام بررسی شکایت باید اثربخشی سیستم مدیریت گواهی شده مورد توجه قرار گیرد.

۴-۸-۹ هرگونه شکایت معتبر درباره یک کارفرمای گواهی شده باید همچنین در مدت زمان مناسب توسط نهاد گواهی کننده به کارفرمای گواهی شده مورد بحث ارجاع داده شود.

۵-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید یک فرایند مدون برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری‌ها در مورد شکایات داشته باشد. این فرایند باید بر طبق الزامات مربوط به محرمانگی انجام شود، زیرا مرتبط با شاکی و با موضوع شکایت است.

۶-۸-۹ فرایند رسیدگی به شکایات باید حداقل شامل موارد و روش‌های زیر باشد:

الف- شرح خلاصه‌ای در خصوص فرایند دریافت، صحنه‌گذاری و بررسی شکایت، و تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که لازم است در پاسخ به شکایت انجام شود؛

ب- ردیابی و ثبت شکایات از جمله اقدامات انجام گرفته در خصوص پاسخ به شکایات؛

ج- حصول اطمینان از اینکه هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب انجام گرفته است.

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

۷-۸-۹ نهاد گواهی کننده‌ای که شکایت را دریافت می‌کند باید مسئول گردآوری و تصدیق کلیه اطلاعات مورد نیاز برای صحنه‌گذاری شکایت باشد.

۸-۸-۹ در صورت امکان، نهاد گواهی کننده باید وصول شکایت را اعلام کند و گزارش‌های پیشبرد رسیدگی و نتیجه را به شاکی ارائه کند.

۹-۸-۹ تصمیمی که لازم است به شاکی اطلاع داده شود یا مورد بازنگری و تأیید قرارگیرد باید توسط فرد (افراد) که قبلاً در موضوع شکایت دخیل نبوده‌اند، انجام گیرد.

۱۰-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید در صورت امکان پایان فرایند بررسی شکایت را رسماً به شاکی اعلام کند.

۱۱-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید به اتفاق کارفرمای گواهی شده و شاکی تعیین کند که آیا موضوع شکایت و حل‌وفصل شدن آن باید به اطلاع عموم برسد و اگر چنین باشد در چه حدی در این مورد اقدام شود.



## ۹-۹ سوابق مربوط به کارفرماها

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

۹-۹-۲ 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- توضیحات توجیهی در خصوص روش‌های مورد استفاده در نمونه‌گیری از محل‌های فعالیت، در موارد مقتضی.

یادآوری- روش نمونه‌گیری شامل نمونه‌گیری به کاررفته در ممیزی سیستم مدیریت خاص و/یا انتخاب محل‌هایی در مضمون ممیزی چند محلی است.

ه- توضیحات توجیهی در مورد تعیین زمان ممیزی (به زیربند ۹-۱-۴ مراجعه شود)؛

و- تصدیق در مورد اصلاح و اقدامات اصلاحی؛

ز- سوابق شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد و هرگونه اصلاح یا اقدامات اصلاحی بعدی؛

ح- بررسی‌ها و تصمیم‌گیری‌های انجام‌شده در کمیته در صورت موضوعیت داشتن؛

ط- مستندات در خصوص تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی؛

ی- مدارک گواهی شامل دامنه‌شماره گواهی در مورد محصول، فرایند یا خدمت در صورت موضوعیت داشتن؛

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

ل- برنامه‌های ممیزی.

۹-۹-۳ نهاد گواهی کننده باید سوابق درخواست‌کنندگان و کارفرماها را به منظور حصول اطمینان از اینکه اطلاعات به صورت محرمانه محافظت می‌شود، نگهداری کند. حمل، ارسال یا انتقال سوابق باید به روشی باشد که اطمینان حاصل گردد محرمانگی حفظ می‌شود.

۹-۹-۴ نهاد گواهی کننده باید خط‌مشی و روش‌های اجرایی مدونی برای نگهداری سوابق داشته باشد. سوابق کارفرماهای گواهی شده و آنهایی که قبلاً گواهی شده‌اند باید برای مدت دوره فعلی به اضافه یک دوره کامل گواهی نگهداری شوند.

یادآوری- در برخی از نظام‌های حقوقی، قانون مقرر می‌کند که سوابق برای دوره طولانی‌تری نیاز به نگهداری دارند.

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

### ۱۰-۱ گزیننده‌ها

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت را ایجاد، مدون و اجرا کند و آن را برقرار نگاهدارد که قادر به پشتیبانی و اثبات تحقق مستمر الزامات این استاندارد باشد.

افزون بر آن نهاد گواهی کننده باید به منظور برآورده کردن الزامات زیربندهای ۵ تا ۹، سیستم مدیریتی را مطابق با یکی از الزامات زیر اجرا کند:

الف- الزامات عمومی سیستم مدیریت (به زیربند ۱۰-۲ مراجعه شود)؛

ب- الزامات سیستم مدیریت مطابق با استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ (به زیربند ۱۰-۳ مراجعه شود).

#### ۱۰-۲ گزینه الف : الزامات عمومی سیستم مدیریت

##### ۱-۲-۱۰ کلیات

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت را ایجاد، مدون و اجرا کند و آن را برقرار نگه دارد که قادر به پشتیبانی و اثبات تحقق مستمر الزامات این استاندارد باشد.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید خط مشی ها و اهدافی را برای فعالیت های 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 مشی ها در همه سطوح سازمانی نهاد گواهی کننده مفهوم، اجرا و برقرار نگه داشته شده اند.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید اختیارات و مسئولیت ها در موارد زیر تعیین کند:

الف- حصول اطمینان از این که فرایندها و روش های اجرایی مورد نیاز سیستم مدیریت ایجاد، اجرا و برقرار نگه داشته شده اند؛

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

##### ۱۰-۲-۲ نظامنامه سیستم مدیریت

تمام الزامات مربوط به این استاندارد باید در یک نظامنامه یا مدارک وابسته در نظر گرفته شوند. نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند که نظامنامه و مدارک وابسته مرتبط در اختیار تمامی کارکنان ذی ربط قرار گرفته اند.

##### ۱۰-۲-۳ کنترل مدارک

نهاد گواهی کننده باید روش های اجرایی برای کنترل مدارک (درون سازمانی یا برون سازمانی) که مرتبط با اجرای این استاندارد است را تدوین کند. روش های اجرایی باید کنترل های مورد نیاز را در 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 اینکه تغییرات و وضعیت کنونی تجدیدنظر مدارک مشخص شده است؛

ت- حصول اطمینان از اینکه نسخ مرتبط از مدارک ذی ربط در محل های استفاده موجود است؛

د- حصول اطمینان از اینکه مدارک خوانا باقی می ماند و به سهولت قابل شناسایی هستند؛

ه - حصول اطمینان از اینکه مدارک با منشأ بیرون از سازمان شناسایی شده‌اند و توزیع آنها تحت کنترل قرار دارد؛

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

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

#### ۱۰-۲-۴ کنترل سوابق

نهاد گواهی‌کننده باید روش‌های اجرایی را برای تعیین کنترل‌های مورد نیاز برای شناسایی، ذخیره، محافظت، بازیابی، مدت زمان نگه‌داری، حفظ و تعیین تکلیف سوابق مربوط به اجرای این استاندارد را تدوین کند.

نهاد گواهی‌کننده باید روش‌های اجرایی برای نگه‌داری، حفظ سوابق در یک دوره زمانی همخوان با تکالیف قراردادی و قانونی را تدوین کند. دسترسی به این سوابق باید با ترتیبات محرمانگی همخوان باشد.

یادآوری- در مورد الزامات مربوط به سوابق کارفرماهای گواهی‌شده، به زیربند ۹-۹ نیز مراجعه شود.

#### ۱۰-۲-۵ بازنگری مدیریت

##### ۱۰-۲-۵-۱ کلیات

مدیریت رده‌بالای نهاد گواهی‌کننده باید روش‌های اجرایی را در مورد بازنگری سیستم مدیریت خود در فواصل زمانی طرح‌ریزی‌شده تدوین کند تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی خط‌مشی‌های بیان‌شده و اهداف مربوط به برآورده کردن الزامات این استاندارد اطمینان حاصل کند. این بازنگری‌ها باید حداقل یکبار در سال انجام گیرد.

##### ۱۰-۲-۵-۲ دروندادهای بازنگری

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

الف- نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی؛

ب- بازخورد از کارفرماها و طرف‌های ذی‌نفع؛

ج- محافظت از بی‌طرفی؛

د- وضعیت اقدامات اصلاحی؛

ه - وضعیت اقدامات اصلاحی برای پرداختن به ریسک‌ها؛

و- اقدامات پیگیرانه بازنگری‌های قبلی مدیریت؛

ز- برآورده کردن اهداف؛

ح- تغییراتی که می‌تواند بر سیستم مدیریت تأثیر گذارد؛

ط- درخواست‌های رسیدگی مجدد و شکایات.

### ۱۰-۲-۵-۳ بروندهای بازنگری

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

الف- بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرایندهای آن؛

ب- بهبود خدمات گواهی کردن در ارتباط با برآورده کردن این استاندارد؛

ج- نیازهای مربوط به منابع؛

د- تجدیدنظرهای مربوط به خطمشی و اهداف سازمان.

### ۱۰-۲-۶ ممیزی داخلی

۱۰-۲-۶-۱ نهاد گواهی کننده به منظور تصدیق اینکه الزامات این استاندارد برآورده می شود و سیستم

مدیریت به نحو اثربخش اجرا و برقرار نگه داشته می شود باید روش های اجرایی ممیزی داخلی را تدوین کند.

یادآوری- رهنمودهایی در مورد اجرای ممیزی داخلی در استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ ارائه شده است.

۱۰-۲-۶-۲ برنامه ممیزی باید با توجه به اهمیت فرایندها و حوزه هایی که لازم است ممیزی شوند و

همچنین نتایج ممیزی های قبلی، طرح ریزی شود.

۱۰-۲-۶-۳ ممیزی های داخلی باید حداقل یکبار در هر ۱۲ ماه انجام گیرند. دفعات ممیزی های داخلی

می تواند تقلیل یابد در صورتی که نهاد گواهی کننده بتواند اثبات کند اجرای سیستم مدیریت به نحو اثربخش

مطابق با الزامات این استاندارد ادامه دارد و استواری آن تأیید شده است.

۱۰-۲-۶-۴ نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند که:

الف- ممیزی های داخلی توسط کارکنان شایسته که در خصوص گواهی کردن، ممیزی و الزامات این

استاندارد مطلع هستند، انجام می گیرد؛

ب- ممیزان کار خود را ممیزی نمی کنند؛

ج- کارکنان مسئول در حوزه های ممیزی شده از نتایج ممیزی مطلع می شوند

د- اقداماتی که در نتیجه ممیزی های داخلی انجام می گیرد به هنگام و به روش مناسبی است؛

ه - هرگونه فرصت های بهبود شناسایی می شوند.

### ۱۰-۲-۷ اقدامات اصلاحی

نهاد گواهی کننده باید روش های اجرایی را در مورد شناسایی و مدیریت عدم انطباق های فعالیت های خود

تدوین کند. نهاد گواهی کننده همچنین باید در صورت لزوم اقداماتی را برای حذف علل عدم انطباق ها

به منظور جلوگیری از وقوع مجدد آنها انجام دهد. اقدامات اصلاحی باید متناسب با اثرات مشکلات مورد

مواجهه باشد. روش های اجرایی باید الزامات مربوط به موارد زیر را تعیین کنند:

الف- شناسایی عدم انطباق ها ( مانند موارد ناشی از شکایات و ممیزی های داخلی)؛

ب- تعیین علل عدم انطباق ها؛

ج- اصلاح عدم انطباق ها؛

د- ارزیابی نیاز به انجام اقدامات به منظور حصول اطمینان از عدم بروز مجدد عدم انطباق ها؛

- ه - تعیین و انجام به‌هنگام اقدامات مورد نیاز؛
- و- ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته؛
- ز- بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی.

#### ۱۰-۳ گزینہ ب: الزامات سیستم مدیریت مطابق با استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱

##### ۱۰-۳-۱ کلیات

نهاد گواهی‌کننده باید یک سیستم مدیریت را ایجاد، مدون و اجرا کند و آن را برقرار نگه‌دارد که قادر به پشتیبانی و اثبات تحقق مستمر الزامات این استاندارد باشد  
آن‌گونه که به تفصیل در زیربندهای ۱۰-۳-۲ تا ۱۰-۳-۴ شرح داده شده است.

##### ۱۰-۳-۲ دامنه شمول

برای به‌کارگیری الزامات استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱، در دامنه شمول سیستم مدیریت باید الزامات مربوط به طراحی و تکوین در مورد خدمات گواهی‌کردن نیز منظور شود.

##### ۱۰-۳-۳ مشتری محوری

نهاد گواهی‌کننده برای به‌کارگیری الزامات استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱، به‌هنگام ایجاد سیستم مدیریت، باید اعتبار گواهی و نیازهای همه طرف‌هایی که (آن‌گونه که در زیربند ۴-۱-۲ شرح داده شده است) متکی بر ممیزی و خدمات گواهی‌کردن نهاد هستند، نه فقط کارفرماهای خود، را در نظر گیرد.

##### ۱۰-۲-۴ بازنگری مدیریت

نهاد گواهی‌کننده به‌منظور به‌کارگیری الزامات استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱ باید اطلاعات مرتبط با درخواست‌های رسیدگی مجدد و شکایات واصله از استفاده‌کنندگان در مورد فعالیت‌های گواهی‌کردن و بازنگری مربوط به بی‌طرفی را به‌عنوان درونداد بازنگری مدیریت در نظر گیرد.

## پیوست الف

### (الزامی)

### دانش و مهارت‌های مورد نیاز

#### الف- ۱ کلیات

جدول الف- ۱ دانش و مهارت‌هایی را که نهاد گواهی‌کننده باید در مورد فعالیت‌های خاص گواهی‌کردن تعیین کند، مشخص می‌نماید. علامت X به این معنی است که نهاد گواهی‌کننده باید معیارها و ژرفای دانش و مهارت‌ها را مشخص کند. الزامات در دانش و مهارت‌های مشخص‌شده در متن زیربندهای بعد از جدول الف- ۱ به تفصیل توضیح داده شده است و شماره هریک از زیربندها در داخل دو کمان در جدول مشخص شده است.

جدول الف- ۱ جدول دانش و مهارت‌ها

حوزه‌های کاری گواهی‌کردن			دانش و مهارت‌ها
انجام ممیزی و هدایت تیم ممیزی	بازنگری گزارش‌های ممیزی و تصمیم‌گیری درمورد گواهی‌کردن	انجام بازنگری درخواست برای تعیین شایستگی مورد نیاز تیم ممیزی، برای انتخاب اعضای تیم ممیزی و برای تعیین مدت زمان ممیزی	
X (به زیربند الف-۲-۱ مراجعه شود)			دانش مربوط به رویه‌های مدیریت کسب و کار
X (به زیربند الف-۲-۲ مراجعه شود)	X (به زیربند الف-۳-۱ مراجعه شود)		دانش مربوط به اصول، رویه‌ها و فنون ممیزی
X (به زیربند الف-۲-۳ مراجعه شود)	X (به زیربند الف-۳-۲ مراجعه شود)	X (به زیربند الف-۴-۱ مراجعه شود)	دانش مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت/ مدارک حاوی الزامات خاص
X (به زیربند الف-۲-۴ مراجعه شود)	X (به زیربند الف-۳-۳ مراجعه شود)	X (به زیربند الف-۴-۲ مراجعه شود)	دانش مربوط به فرایندهای نهاد گواهی‌کننده

X	X	X	دانش مربوط به بخش کسب و کار کارفرما
(به زیربند الف-۲-۵) (مراجعه شود)	(به زیربند الف-۳-۴) (مراجعه شود)	(به زیربند الف-۴-۳) (مراجعه شود)	
X		X	دانش مربوط به محصولات، فرایندها و سازمان کارفرما
(به زیربند الف-۲-۶) (مراجعه شود)		(به زیربند الف-۴-۴) (مراجعه شود)	
X			مهارت‌های متناسب در رابطه با تسلط به زبان‌های کاری در تمامی سطوح سازمانی کارفرما
(به زیربند الف-۲-۷) (مراجعه شود)			
X			مهارت‌های یادداشت‌برداری و گزارش‌نویسی
(به زیربند الف-۲-۸) (مراجعه شود)			
X			مهارت‌های ارائه مطلب
(به زیربند الف-۲-۹) (مراجعه شود)			
X			مهارت‌های انجام مصاحبه
(به زیربند الف-۲-۱۰) (مراجعه شود)			
X			مهارت‌های مدیریت ممیزی
(به زیربند الف-۲-۱۱) (مراجعه شود)			
<p><b>یادآوری- ریسک و پیچیدگی از موارد دیگری می‌باشند که هنگام تصمیم‌گیری در خصوص سطح تخصص کارشناسی مورد نیاز برای هر یک از این حوزه‌های کاری در نظر گرفته می‌شوند.</b></p>			

## الف-۲ الزامات مربوط شایستگی برای ممیزان سیستم‌های مدیریت

### الف-۲-۱ دانش مربوط به رویه‌های مدیریت کسب و کار

دانش مربوط به انواع، اندازه، نحوه اداره، ساختار عمومی سازمان، رویه‌های معمول در محل کار، اطلاعات و سیستم‌های داده‌ها، مستندات و فناوری اطلاعات.

### الف-۲-۲ دانش مربوط به اصول، رویه‌ها و فنون ممیزی

دانش کافی در مورد اصول، رویه‌ها و فنون عام ممیزی سیستم‌های مدیریت همان‌گونه که در این استاندارد برای انجام ممیزی‌های گواهی‌کردن و ارزیابی فرایند ممیزی داخلی مشخص شده است.

### الف-۲-۳ دانش مربوط به استانداردهای سیستم مدیریت /مدارک حاوی الزامات خاص

دانش کافی در مورد استاندارد سیستم مدیریت یا سایر مدارک حاوی الزامات مشخص شده برای گواهی‌کردن به‌منظور تعیین اینکه آیا سیستم مدیریت به‌نحو اثربخش اجرا شده است و با الزامات انطباق دارد.

#### الف-۲-۴ دانش مربوط به فرایندهای نهاد گواهی کننده

دانش کافی در مورد فرایندهای نهاد گواهی کننده مربوط به اجرای آنها مطابق با فرایندها و روش های اجرایی نهاد گواهی کننده.

#### الف-۲-۵ دانش مربوط بخش کسب و کار کارفرما

دانش کافی در خصوص مجموعه اصطلاحات، رویه ها و فرایندهای متداول در بخش کسب و کار کارفرما برای شناخت انتظارات آن بخش در مضمون استاندارد سیستم مدیریت مورد نظر یا سایر مدارک حاوی الزامات. یادآوری- بخش کسب و کار به عنوان فعالیت های اقتصادی شناخته می شود (مانند هوافضا، شیمیایی و خدمات امور مالی).

#### الف-۲-۶ دانش مربوط به محصولات، فرایندها و سازمان کارفرما

دانش کافی مرتبط با انواع محصولات یا فرایندهای کارفرما برای شناخت اینکه چگونه یک سازمان می تواند فعالیت کند و چگونه می تواند الزامات استاندارد سیستم مدیریت یا سایر مدارک حاوی الزامات ذی ربط را به کار گیرد.

#### الف-۲-۷ مهارت های متناسب در رابطه با تسلط به زبان های کاری در تمامی سطوح سازمانی کارفرما

توانایی ارتباط برقرار کردن به نحو اثربخش با اشخاص در همه سطوح سازمان با استفاده از اصطلاحات، عبارات و سخنوری مناسب.

#### الف-۲-۸ مهارت های مربوط به یادداشت برداری و گزارش نویسی

توانایی خواندن و نوشتن با سرعت، دقت و درک کافی برای ثبت، یادداشت برداری، و مکاتبه در خصوص یافته های ممیزی و نتیجه گیری به نحو اثربخش.

#### الف-۲-۹ مهارت های مربوط به ارائه مطلب

توانایی ارائه کردن یافته ها و نتیجه گیری ها که به راحتی قابل فهم باشد. برای راهبر تیم، ارائه یافته های ممیزی، نتیجه گیری ها و توصیه های متناسب با مخاطبان (مانند جلسه اختتامیه) در یک جلسه عمومی.

#### الف-۲-۱۰ مهارت های مربوط به مصاحبه

توانایی انجام مصاحبه برای کسب اطلاعات ذی ربط از طریق طرح سؤالات باز و به خوبی تنظیم شده و توجه کامل داشتن برای درک و ارزیابی پاسخ به سؤالات.

#### الف-۲-۱۱ مهارت های مربوط به مدیریت ممیزی

توانایی اجرا و اداره ممیزی برای دستیابی به اهداف در چهارچوب زمانی مورد توافق. در مورد راهبر تیم، توانایی برگزاری جلسات به منظور تبادل اثربخش اطلاعات و توانایی تعیین نمودن وظایف یا تغییر وظایف در صورت ضرورت.



### الف-۳ الزامات شایستگی برای کارکنان بازننگری کننده گزارش‌های ممیزی و تصمیم‌گیری برای گواهی کردن

وظایف این کارکنان ممکن است توسط یک یا چند نفر انجام شود.

#### الف-۳-۱ دانش مربوط به اصول، رویه‌ها و فنون ممیزی

دانش کافی مربوط به اصول، رویه‌ها و فنون عام ممیزی همان‌گونه که در این استاندارد برای درک یک گزارش ممیزی برای گواهی کردن مشخص شده است.

#### الف-۳-۲ دانش مربوط به استانداردهای سیستم‌های مدیریت /مدارک حاوی الزامات خاص

دانش کافی مربوط به استانداردهای سیستم‌های مدیریت و مدارک حاوی الزامات مشخص شده برای گواهی کردن به منظور تصمیم‌گیری بر مبنای گزارش ممیزی برای گواهی کردن.

#### الف-۳-۳ دانش مربوط به فرایندهای نهاد گواهی کننده

دانش کافی در مورد فرایندهای نهاد گواهی کننده برای تعیین اینکه آیا انتظارات نهاد گواهی کننده بر مبنای اطلاعات ارائه شده برای بازننگری برآورده شده است؟

#### الف-۳-۴ دانش مربوط به بخش کسب و کار کارفرما

دانش کافی در خصوص مجموعه اصطلاحات، رویه‌ها و فرایندهای متداول مربوط به بخش کسب و کار کارفرما در حد کفایت به منظور درک گزارش ممیزی در مضمون استاندارد سیستم مدیریت مورد نظر یا سایر مدارک حاوی الزامات.

### الف-۴ الزامات شایستگی برای کارکنان انجام‌دهنده بازننگری درخواست به منظور تعیین شایستگی لازم تیم ممیزی، برای انتخاب اعضای تیم ممیزی و برای تعیین مدت زمان ممیزی

وظایف این کارکنان ممکن است توسط یک یا چند نفر انجام شود.

#### الف-۴-۱ دانش مربوط به استانداردهای سیستم‌های مدیریت و مدارک حاوی الزامات خاص

دانش در این خصوص که چه استاندارد سیستم مدیریت و مدارک حاوی الزامات برای گواهی کردن مشخص شده است.

#### الف-۴-۲ دانش مربوط به فرایندهای نهاد گواهی کردن

دانش کافی در مورد فرایندهای نهاد گواهی کننده برای تعیین اعضای شایسته در تیم ممیزی و تعیین دقیق مدت زمان ممیزی.

**الف-۴-۳ دانش مربوط به بخش کسب و کار کارفرما**

دانش کافی در خصوص مجموعه اصطلاحات، رویه‌ها و فرایندهای متداول مربوط به بخش کسب و کار کارفرما برای تعیین اعضای شایسته در تیم ممیزی و تعیین دقیق مدت زمان ممیزی.

**الف-۴-۴ دانش مربوط به محصولات، فرایندها و سازمان کارفرما**

دانش کافی مرتبط با انواع محصولات یا فرایندهای کارفرما برای تعیین اعضای شایسته در تیم ممیزی و تعیین دقیق مدت زمان ممیزی.

## پیوست ب

### (آگاهی دهنده)

#### روش‌های امکان پذیر در ارزیابی

##### ب-۱ کلیات

در این پیوست مثال‌هایی از روش‌های ارزیابی برای کمک به نهادهای گواهی‌کننده ارائه می‌گردد. روش‌های ارزیابی شایستگی افراد می‌تواند در پنج رده مهم گروه بندی شود: بازنگری سوابق، بازخورد، مصاحبه، مشاهدات و امتحان‌ها. این روش‌ها می‌تواند به گروه‌های فرعی نیز تقسیم‌بندی شود. توضیح مختصری در مورد هر کدام از روش‌ها و مفید بودن و محدودیت‌های آنها برای ارزیابی دانش و مهارت‌ها به شرح زیر است. بعید به نظر می‌رسد هر کدام از روش‌ها به تنهایی برای تأیید شایستگی کافی باشد. روش‌های شرح داده شده در زیربندهای ب-۲ الی ب-۶ می‌تواند اطلاعات مفیدی در مورد دانش و مهارت‌ها ارائه دهد، این روش‌ها وقتی اثربخشی بیشتری دارد که همراه با معیارهای مشخص شده برای شایستگی که در نتیجه فرایند تعیین شایستگی در زیربندهای ۲-۱-۷ و ۳-۱-۷ مشخص شده است، طراحی شده باشد. مثالی از نمودار گردش فرایند تعیین و حفظ شایستگی در پیوست ه ارائه شده است.

##### ب-۲ بازنگری سوابق

برخی سوابق شاخص‌هایی برای دانش است مانند شرح سوابق و تجارب فردی که نشان‌دهنده تجربه کاری، تجربه ممیزی، تحصیلات و آموزش است. برخی سوابق شاخص‌هایی برای مهارت است مانند گزارش‌های ممیزی، سوابق تجربی کاری، تجربه ممیزی، تحصیلات و آموزش. چنین سوابقی به نظر نمی‌رسد به تنهایی شواهد کافی برای شایستگی باشد. سایر سوابق مانند گزارش ارزشیابی عملکرد ممیز در حال انجام ممیزی شواهد مستقیمی برای اثبات شایستگی است.

##### ب-۳ بازخورد

بازخورد مستقیم از کارکنانی که قبلاً در نهاد بوده‌اند، می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت‌ها باشد، اما مهم است که توجه شود برخی مواقع کارکنان مخصوصاً اطلاعات منفی را بازگو نمی‌کنند.

اشخاص معرّف می‌توانند شاخصی برای دانش و مهارت باشد. بعید است نامزد<sup>۱</sup>، شخصی را به عنوان معرّف اعلام کند که اطلاعات منفی ارائه دهد.

بازخورد از هم‌ترازان می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت باشد. چنین بازخوردی می‌تواند متأثر از روابط مابین هم‌ترازان باشد.

بازخورد از کارفرمایان می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت باشد. برای یک ممیز، بازخورد می‌تواند متأثر از نتایج ممیزی باشد.

بازخورد به تنهایی شواهد کافی در مورد شایستگی نیست.

#### ب-۴ مصاحبه‌ها

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

مصاحبه‌های استخدامی می‌تواند برای تکمیل اطلاعات مربوط به شرح سوابق و تجارب فردی و سوابق کاری پیشین فرد راجع به دانش و مهارت مفید باشد.

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

مصاحبه با اعضای تیم ممیزی برای بازنگری بعد از ممیزی می‌تواند اطلاعات مفیدی را در مورد دانش و مهارت‌های ممیز ارائه کند. این موقعیت فرصتی را برای شناخت 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 مشاهده یک ممیزی مورد استفاده قرار گیرد و همچنین می‌تواند بعداً هنگام بازنگری گزارش کتبی ممیزی به کار رود. این فن می‌تواند به‌ویژه در تعیین شایستگی مرتبط با یک زمینه فنی خاص مفید باشد.

شواهد مستقیم در مورد اثبات شایستگی می‌تواند از طریق یک مصاحبه سازمان داده‌شده همراه با سوابق ذی‌ربط بر اساس معیارهای شایستگی مشخص‌شده، به‌دست آید.

مصاحبه‌ها می‌تواند برای ارزیابی مهارت‌های مرتبط با زبان‌های کاری، ارتباطات و روابط بین افراد مورد استفاده قرار گیرد.

#### ب-۵ ناظر بودن

ناظر بودن فرد در حال انجام وظیفه می‌تواند شواهد مستقیمی را در مورد شایستگی وی ارائه کند همان‌گونه که به‌کارگیری دانش و مهارت برای به‌دست آوردن نتایج مطلوب اثبات شده است. این روش ارزیابی برای تمامی فعالیت‌ها، کارکنان اداری و مدیریتی، همچنین برای ممیزان و تصمیم‌گیرندگان در مورد گواهی کردن،

---

1- Candidate

سودمند است. یکی از محدودیت‌های ناظر بودن بر اجرای ممیزی یک ممیز میزان چالشی است که از طریق یک ممیزی خاص به وجود می‌آید.

ناظر بودن بر یک فرد به نحو ادواری برای تأیید مداوم شایستگی مفید است.

#### ب-۶ امتحان‌ها

امتحان‌های کتبی می‌تواند شواهد خوب و شواهد به‌خوبی تدوین‌شده و مناسبی از دانش و- بسته به روش‌ها- همچنین از مهارت‌ها را فراهم کند.

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

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

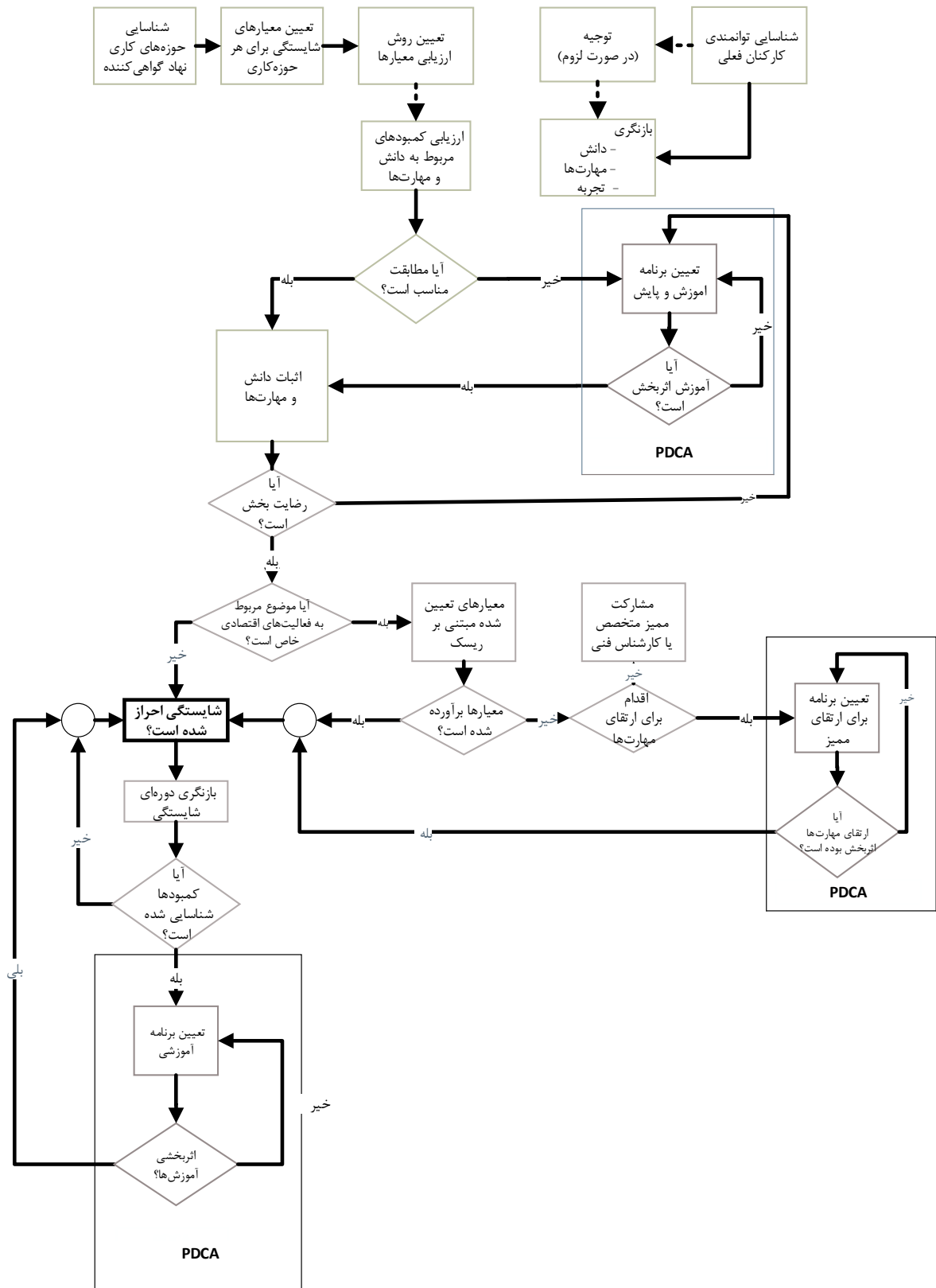
## پیوست ج

### (آگاهی‌دهنده)

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

گردش فرایندی در شکل ج-۱ روشی را برای تعیین شایستگی کارکنان نشان می‌دهد که از طریق شناسایی کارهای خاص می‌بایستی کامل شود و دانش و مهارت خاص مورد نیاز برای دستیابی به نتیجه موردنظر، شناسایی شود. روش‌های مشروح در پیوست ب در این گردش فرایندی به کار رفته است.

شکل ج-۱ در صفحه بعد نشان داده شده است.



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

## پیوست د

### (آگاهی‌دهنده)

#### رفتارهای مناسب کارکنان

مثال‌هایی از رفتارهای شخصی که برای کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی‌کردن برای هر نوع سیستم مدیریت حائز اهمیت می‌باشد، به شرح زیر است:

الف- پای بندی به اصول اخلاقی<sup>۱</sup>؛ یعنی منصف، صادق، مخلص، درستکار و بصیربودن؛

ب- پذیرا بودن نظرات دیگران<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 به‌طور اثربخش؛

ه- تیزبینی<sup>۵</sup>؛ یعنی آگاهی نسبت به محیط فیزیکی پیرامون و فعالیت‌ها به‌طور فعال؛

و- تیزفهمی<sup>۶</sup>؛ یعنی آگاهی و توانایی درک موقعیت‌ها به‌طور غریزی؛

ز- ذهن باز داشتن<sup>۷</sup>؛ یعنی تطبیق آسان با شرایط مختلف؛

ح- استواری<sup>۸</sup>؛ یعنی مصر بودن و تمرکز داشتن بر دستیابی به اهداف؛

ط- قاطعیت<sup>۹</sup>؛ یعنی دستیابی به نتیجه‌گیری به‌هنگام بر پایه استدلال و تحلیل منطقی؛

ی- اعتماد به‌نفس<sup>۱۰</sup>؛ یعنی انجام اقدامات و کارها به‌طور مستقل؛

ک- حرفه‌ای<sup>۱۱</sup>؛ یعنی مبادی آداب، وظیفه‌شناسی و رفتار مطلوب کسب و کار؛

ل- شجاعت اخلاقی<sup>۱۲</sup>؛ یعنی علاقه‌مندی به اقدام به‌صورت 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؛

م- نظم و ترتیب<sup>۱۳</sup>؛ اعمال مدیریت زمان به‌صورت اثر بخش، اولویت‌بندی، طرح‌ریزی و کارایی.

- 
- 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

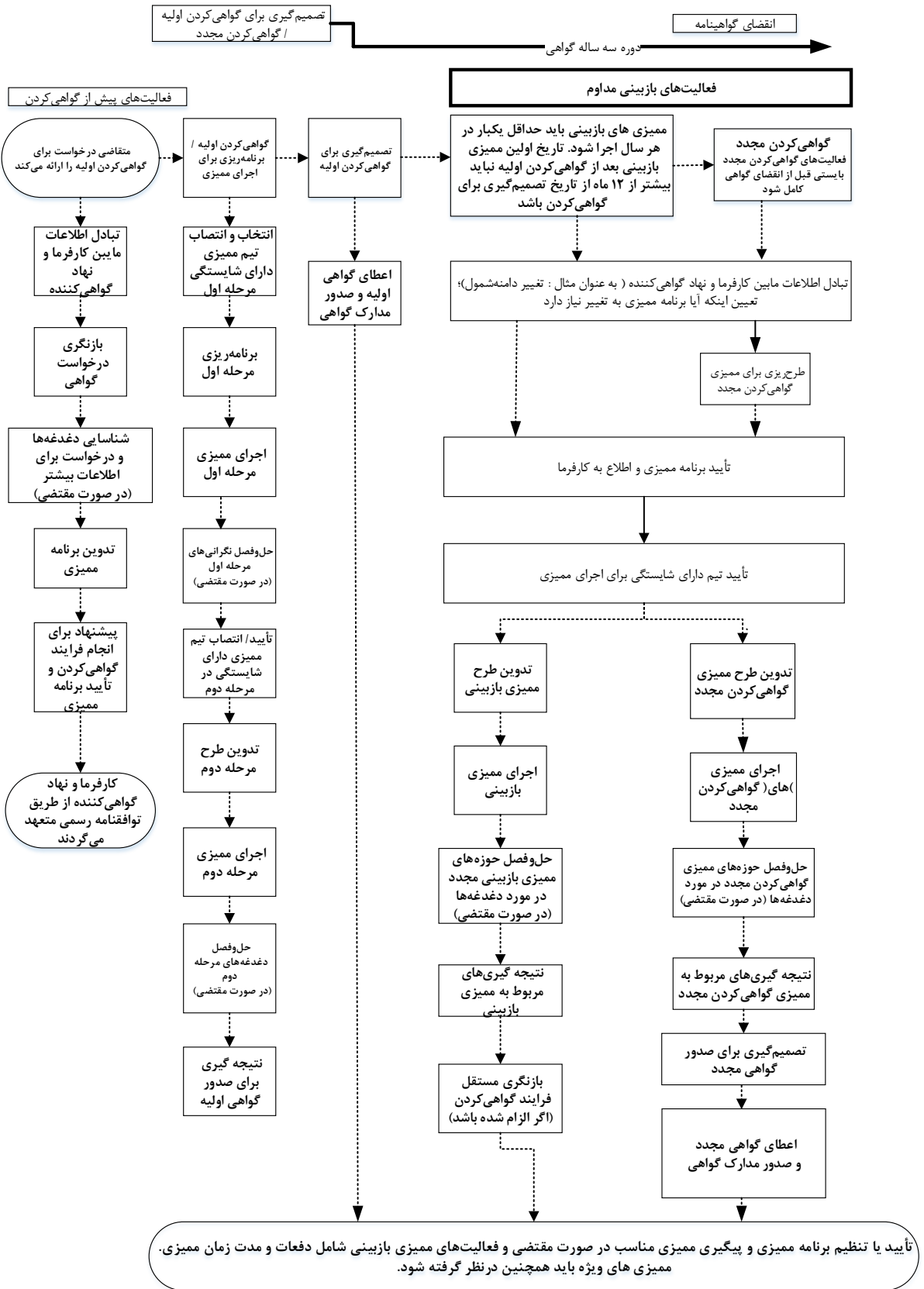


تعیین رفتارها به شرایط بستگی دارد، و نقاط ضعف ممکن است فقط در رابطه با یک موضوع خاص آشکار شود. نهاد گواهی کننده بایستی در مورد هرگونه نقطه ضعف شناسایی شده که بر فعالیت گواهی کردن تأثیر می گذارد، اقدام مقتضی انجام دهد.

پیوست ه  
(آگاهی دهنده)

فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث

شکل ه-۱ یک نمونه گردش فرایندی را نشان می دهد. 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 زیربندهای ۲-۹ و ۳-۹ مراجعه شود.



شکل ۵ - ۱ نمونه‌ای عام از گردش فرایندی برای فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث

### کتابنامه

- [۱] ISO 9001 Quality management System — Requirements  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، «سیستم مدیریت کیفیت - الزامات» بر مبنای استاندارد بین المللی ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- [۲] ISO 10002 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۸۷، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای رسیدگی به شکایات در یک سازمان» بر مبنای استاندارد بین المللی ISO 10002:2004 تدوین شده است.
- [۳] ISO 14001 Environmental management systems — Requirements with guidance for use  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۰۱: سال ۱۳۷۷، «سیستم‌های مدیریت زیست محیطی - الزامات همراه با راهنمای استفاده» بر مبنای استاندارد بین المللی ISO 14001: 1996 تدوین شده است.
- [۴] ISO/IEC TS 17021-2 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems
- [۵] ISO/IEC TS 17021-3 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems
- [۶] ISO/IEC TS 17021-4 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو آی ای سی - تی اس ۱۷۰۲۱-۴: سال ۱۳۹۴، «ارزیابی انطباق - الزامات برای نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۴ - الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت پایداری رویداد» بر مبنای استاندارد بین المللی ISO/IEC/TS 17021-4:2013 تدوین شده است.
- [۷] ISO/IEC TS 17021-5 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 5: Competence requirements for auditing and certification of asset management systems  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو آی ای سی - تی اس ۱۷۰۲۱-۵: سال ۱۳۹۶، «ارزیابی انطباق - الزامات برای نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۵ - الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت دارایی» بر مبنای استاندارد بین المللی ISO/IEC TS 17021-5:2014 تدوین شده است.

### کتابنامه (ادامه)

ISO/IEC TS 17021-6 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 6: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems [۸]

**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو آی ای سی - تی اس ۱۷۰۲۱-۶: سال ۱۳۹۶، «ارزیابی انطباق - الزامات برای نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۶ - الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت تداوم کسب و کار» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC TS 17021-6:2014 تدوین شده است.

ISO/IEC TS 17021-7 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems [۹]

**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو آی ای سی - تی اس ۱۷۰۲۱-۷: سال ۱۳۹۴، «ارزیابی انطباق - الزامات برای نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۷ - الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت ایمنی تردد جاده‌ای» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC/TS 17021-7: 2014 تدوین شده است.

ISO/IEC/AWI TS 17021-8 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 8: Competence requirements for auditing and certification of sustainable development in communities [۱۰]

**یادآوری** - این استاندارد در حال حاضر توسط سازمان ISO در دست تدوین است.

ISO/IEC TS 17021-9 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 9: Competence requirements for auditing and certification of anti-bribery management systems [۱۱]

ISO/IEC TS 17021-10 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Patr 10: Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems [۱۲]

ISO/IEC TS 17023 Conformity assessment – Guidelines for determining the duration of management system certification audits [۱۳]

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران ۱۷۸۹۲: سال ۱۳۹۲، «ارزیابی انطباق - رهنمایی‌هایی برای تعیین مدت زمان ممیزی‌های گواهی‌کردن سیستم مدیریت» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 17030:2003 تدوین شده است.

ISO/IEC 17030 Conformity assessment – General requirements for third-party marks of conformity [۱۴]

**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو آی ای سی ۱۷۰۳۰: سال ۱۳۸۶، «ارزیابی انطباق - الزامات عمومی برای علائم انطباق شخص ثالث» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 17030:2003 تدوین شده است.

کتابنامه (ادامه)

- ISO 19011 Guidelines for auditing management systems [۱۵]  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۹۲، «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 19011: 2011 تدوین شده است.
- ISO 20121 Event sustainability management systems – Requirements with guidance for use [۱۶]
- ISO/TS 22003 Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems [۱۷]  
**یادآوری** - استاندارد ملی ایران ۱۳۸۱۱: سال ۱۳۸۹، «سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی - الزامات نهادهای ارائه‌کننده ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO/TS 22003: 2007 تدوین شده است.
- ISO 22301 Societal security – Business continuity management systems – Requirements [۱۸]
- ISO/IEC 27006 Information technology - Security techniques - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems [۱۹]  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۲۷۰۰۶: سال ۱۳۹۶، «فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - الزامات نهادهای ارائه‌کننده ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 27006: 2015: 2007 تدوین شده است.
- ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines [۲۰]  
**یادآوری** - استاندارد ملی ایران ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، «مدیریت ریسک - اصول و راهنمایی‌ها» با استفاده از استاندارد بین‌المللی ISO 31000: 2009 تدوین شده است.
- IEC 31010 Risk management — Risk assessment techniques [۲۱]
- ISO 39001 Road traffic safety (RTS) management systems - Requirements with guidance for use [۲۲]  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۳۹۰۰۱: سال ۱۳۹۵، «سیستم‌های مدیریت ایمنی تردد جاده‌ای» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 39001: 2012 تدوین شده است.
- ISO 50003 Energy management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of energy management systems [۲۳]
- ISO 55001 Asset management – Management systems - Requirements [۲۴]  
**یادآوری** - استاندارد ایران - ایزو ۵۵۰۰۱: سال ۱۳۹۳، «مدیریت دارایی - سیستم‌های مدیریت - الزامات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 55001: 2015 تدوین شده است.