



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ایران-ایزوآی ای سی

۱۷۰۲۰

تجدید نظر اول

مهر ۱۳۹۲

**INSO-ISO-IEC  
17020  
1st.Revision  
Identical with  
ISO/IEC 17020  
Sep.2013**

ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع  
مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی

**Conformity assessment – Requirements  
for the operation of various types of  
bodies performing inspection**

ICS: 03.120.20

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

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

نام مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

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

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

---

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

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

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد  
"ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی"  
(تجدید نظر اول)

**رئیس:**

رضایی، رامین  
(فوق لیسانس مدیریت)

**سمت و/یا نمایندگی**  
معاون طرح و توسعه مدیر عامل و مدیر بازرسی مرکز  
تحقیقات صنایع انفورماتیک

**دبیر:**

عاصی، پرویز  
(لیسانس مهندسی مکانیک)

کارشناس استاندارد

**اعضاء:** (اسامی اعضا به ترتیب حروف الفبا)

ادریسی، شادی  
(لیسانس بیوشیمی)

معاون مرکز ملی تایید صلاحیت ایران

انصاریان، امیر  
(لیسانس مهندسی مکانیک)

مدیر فنی شرکت پارسا خدمات تطبیق

اوحدی، افشین  
(فوق لیسانس مهندسی کشاورزی)

کارشناس مرکز ملی تایید صلاحیت ایران

باقری، مهناز  
(فوق لیسانس شیمی)

کارشناس مرکز ملی تایید صلاحیت ایران

پور حسن، هادی  
(لیسانس مهندسی صنایع)

کارشناس ارزیابی مرکز استاندارد مرکز دفاعی

تازیکه، حمید  
(فوق لیسانس مهندسی متالورژی)

مدیر عامل شرکت جوش فرآیند کنترل

تجلی، سیامک  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

مشاور مدیریت شرکت سازه کیفیت پایدار

جنگی جوشقان، نازنین  
(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

کارشناس استاندارد

مدیر تضمین کیفیت شرکت مهندسی صنعتی فهامه	جهانگیری، علی (لیسانس مهندسی صنایع)
کارشناس شرکت بازرسی فنی ناظران دقیق آرمان	جهانی، شهلا (لیسانس مهندسی کشاورزی)
مدیر اعتبار دهی مرکز استاندارد دفاعی	خیری، محمد (فوق لیسانس مهندسی متالورژی)
مدیر تضمین کیفیت شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران	رحیمی نجات، منصوره (فوق لیسانس مهندسی سیستم ها)
مدیر عامل شرکت مهندسی و بازرسی فنی ایکا	روحانی، موسی الرضا (لیسانس مهندسی مکانیک)
کارشناس مرکز ملی تایید صلاحیت ایران	روح بخشان، سامان (فوق لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر مهندسی شرکت بازرسی مهندسی اندیشه	رهی، حمید رضا (لیسانس مهندسی طراحی فرآیندهای صنایع نفت)
رئیس گروه مرکز ملی تایید صلاحیت ایران	سهیلی، ثریا (فوق لیسانس مدیریت دولتی)
مدیر عامل شرکت بازرسی فنی ناظران دقیق آرمان	شهمیری، ثمین (لیسانس مدیریت صنعتی)
مدیر تضمین کیفیت شرکت بازرسی فنی فلات پژوهاک	صدیقی شیرازی، مریم (لیسانس مدیریت صنعتی)
مدیر عامل شرکت پایش گستران پیشرو	صوفی زاده، علیرضا (دکتری مواد- جوشکاری)
مدیر عامل شرکت مشاوران پیشرو کیفیت جهان	عرفانیان تقوایی، علیرضا (لیسانس شیمی کاربردی)
مدیر سیستمها و روشها- شرکت سیستم کیفیت فنون	عسگر، مریم (فوق لیسانس مدیریت صنعتی)

مدیر تضمین کیفیت شرکت مهندسی و بازرسی فنی ایکا	علیوندی، آرتمیس (لیسانس مهندسی کامپیوتر)
کارشناس پژوهشکده سیستم های پیشرفته صنعتی	غنی، سید شایان (لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر عامل شرکت گاما راد	فردوس، سید آرش (لیسانس مهندسی متالورژی)
کارشناس مرکز ملی تایید صلاحیت ایران	گرامی، الهام (لیسانس مهندسی نساجی)
مدیر عامل شرکت پیشتاژان نوآوری در توسعه ایران (پنتا)	موسوی، سید مهدی (فوق لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر کیفیت و آموزش شرکت خدمات کیفیت آریا اس جی اس	موسوی میر کلایی، معصومه (لیسانس شیمی کاربردی)
مدیر عامل شرکت گروه کارشناسان ایران	مهتاب روشن، علی (فوق لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر تضمین کیفیت شرکت بازرسی فنی ایرانیان	نخعی، محمد حسن (فوق لیسانس مهندسی صنایع)
رییس گروه ملی تایید صلاحیت ایران	نیکخو، نادیا (فوق لیسانس بیوشیمی)
مدیر بازرسی و خدمات فنی شرکت فولاد خوزستان	ولی اللهی، نورالدین (لیسانس مهندسی مکانیک)
مدیر تضمین کیفیت شرکت گروه کارشناسان ایران	هدوی، رزا (لیسانس مهندسی متالورژی)

## فهرست مندرجات

صفحه		عنوان
ب		آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج		کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ح		پیش‌گفتار
ط		مقدمه
۱	۱	هدف و دامنه کاربرد
۱	۲	مراجع الزامی
۱	۳	اصطلاحات و تعاریف
۴	۴	الزامات عمومی
۴	۱-۴	بی‌طرفی و استقلال
۵	۲-۴	محرمانگی
۵	۵	الزامات ساختاری
۵	۱-۵	الزامات اداری
۶	۲-۵	سازمان و مدیریت
۷	۶	الزامات منابع
۷	۱-۶	کارکنان
۸	۲-۶	تسهیلات و تجهیزات
۱۰	۳-۶	واگذاری کار به پیمانکاران فرعی
۱۱	۷	الزامات فرآیندی
۱۱	۱-۷	روش‌ها و روش‌های اجرایی
۱۲	۲-۷	جابجایی موردها و نمونه‌ها برای بازرسی
۱۳	۳-۷	سوابق بازرسی
۱۳	۴-۷	گزارش‌های بازرسی و گواهینامه‌های بازرسی
۱۳	۵-۷	شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد
۱۴	۶-۷	فرآیند شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد
۱۴	۸	الزامات سیستم مدیریت
۱۴	۱-۸	گزینه‌ها
۱۵	۲-۸	مستندات سیستم مدیریت (گزینه الف)
۱۶	۳-۸	کنترل مدارک (گزینه الف)
۱۶	۴-۸	کنترل سوابق (گزینه الف)
۱۶	۵-۸	بازنگری مدیریت (گزینه الف)
۱۷	۶-۸	ممیزی‌های داخلی (گزینه الف)

۱۸	۷-۸ اقدامات اصلاحی (گزینه الف)
۱۸	۸-۸ اقدامات پیشگیرانه (گزینه الف)
۲۰	پیوست الف (الزامی): الزامات استقلال برای نهادهای بازرسی
۲۳	پیوست ب (اطلاعاتی): موارد اختیاری در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی
۲۴	منابع مورد استفاده

## پیش‌گفتار

استاندارد " ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی " برای نخستین بار در سال ۱۳۸۱ منتشر شد. این استاندارد براساس پیشنهادات رسیده و تایید کمیسیون های مربوط برای اولین بار مورد تجدید نظر قرار گرفت و در یکصد و سی و پنجمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۲/۶/۱۹ 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 منتشر می‌شود.

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

این استاندارد جایگزین استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۸۱ می‌شود.

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

ISO/IEC 17020: 2012 Conformity assessment- Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection



## مقدمه

این استاندارد با هدف ترویج اعتماد به نهادهای انجام‌دهنده خدمات بازرسی تدوین شده است. نهادهای بازرسی ارزیابی‌ها را به نیابت از کارفرمایان خصوصی، سازمان‌های مادر خود، یا مراجع ذی‌صلاح با هدف فراهم کردن اطلاعات درباره‌ی انطباق موردهای تحت بازرسی با مقررات، استانداردها، مشخصات، طرح‌های بازرسی یا قراردادهای انجام می‌دهند. شاخص‌های بازرسی شامل موضوع‌های مورد بررسی کمیت، کیفیت، ایمنی، مناسب برای مقاصد و تداوم برآورده شدن ایمنی تاسیسات یا سیستم‌های در حین کار است. الزامات عمومی که این نهادها ملزم به انطباق با آنها هستند برای این که خدمات آنها توسط کارفرمایان و نیز مراجع ذی‌صلاح نظارت‌کننده پذیرفته شوند، در این استاندارد گرد آمده‌اند.

این استاندارد فعالیت‌های نهادهای بازرسی‌کننده که کار آنها می‌تواند شامل بررسی مواد، محصولات، تاسیسات، کارخانجات، فرآیندها، روش‌های اجرایی کار یا خدمات باشد و تعیین انطباق آنها با الزامات و گزارش‌دهی بعدی نتایج این‌گونه فعالیت‌ها به کارفرمایان و در صورت لزوم، به مراجع ذی‌صلاح را در بر می‌گیرد. بازرسی می‌تواند مربوط به تمام مراحل در طول دوره مطرح بودن این موردها، از جمله مرحله طراحی باشد. چنین کاری معمولاً نیازمند به‌کارگیری قضاوت حرفه‌ای (اظهار نظر تخصصی) حین انجام بازرسی، به‌ویژه هنگام ارزیابی انطباق با الزامات عمومی است.

این استاندارد را می‌توان به‌عنوان یک مدرک در بردارنده الزامات برای تایید صلاحیت یا ارزیابی همترازی یا سایر ارزیابی‌ها به کار گرفت.

این مجموعه الزامات می‌تواند در هنگام کاربرد در بخش‌های ویژه تفسیر شود.

فعالیت‌های بازرسی می‌تواند با فعالیت‌های آزمون و گواهی کردن در جایی که این‌گونه فعالیت‌ها ویژگی‌های مشترک دارند، هم‌پوشانی داشته باشد. با این وجود، یک اختلاف مهم آن است که بسیاری از انواع بازرسی مستلزم قضاوت حرفه‌ای برای تعیین پذیرش مطابق با الزامات عمومی هستند، به این دلیل نهاد بازرسی‌کننده نیازمند صلاحیت لازم برای انجام کار است.

بازرسی می‌تواند فعالیتی باشد که در فرآیندی وسیع‌تر جای دارد. برای مثال، بازرسی را می‌توان به‌عنوان یک فعالیت بازبینی (سوورویانس) در یک طرح گواهی محصول به کار گرفت. بازرسی می‌تواند فعالیتی مقدم بر حفظ و نگهداری<sup>۱</sup> واقع شود یا صرفاً اطلاعاتی درباره‌ی مورد تحت بازرسی بدون تعیین انطباق با الزامات را فراهم کند. در این‌گونه موارد، ممکن است تفسیر بیشتری مورد نیاز باشد.

طبقه‌بندی نهادهای بازرسی‌کننده به نوع الف، ب یا پ به طور ضروری معیاری برای میزان استقلال آنها است. استقلال قابل اثبات یک نهاد بازرسی‌کننده می‌تواند اعتماد بهره‌گیرندگان از خدمات این نهاد را نسبت به توانایی نهاد برای انجام کار بازرسی از نظر بی‌طرفی تقویت کند.

در این استاندارد قالب‌های فعلی زیر استفاده شده‌اند :

– "باید"<sup>۲</sup> نشان‌دهنده یک الزام است.

1- Maintenance  
2- Shall

- "بایستی"<sup>۱</sup> نشان دهنده یک توصیه است.
- "امکان دارد"<sup>۲</sup> نشان دهنده یک اجازه است.
- "می تواند"<sup>۳</sup> نشان دهنده یک امکان یا یک قابلیت است.

- 
- 1- Should
  - 2- May
  - 3- Can

## ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد شامل الزامات برای صلاحیت نهادهای انجام دهنده بازرسی و همچنین بی طرفی<sup>۱</sup> و انسجام<sup>۲</sup> در فعالیتهای بازرسی آنها است. الزامات تعیین شده در این استاندارد در مورد نهادهای بازرسی نوع الف، ب و پ و برای هر مرحله از بازرسی کاربرد دارد.

یادآوری - مراحل بازرسی شامل طراحی، بررسی نوع<sup>۳</sup>، بازرسی اولیه، بازرسی در حین کار<sup>۴</sup> یا بازبینی<sup>۵</sup> است.

### ۲ مراجع الزامی

استاندارد ارجاع شده در زیر برای به کارگیری این استاندارد ضرورتی اجتناب ناپذیر دارد. در مورد مدارکی که با ذکر تاریخ انتشار به آنها ارجاع می شود فقط ویرایش قید شده آن مدرک معتبر است. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آنها ارجاع می شود، آخرین ویرایش مدارک ارجاع شده (از جمله هرگونه اصلاحیه های آن) معتبر است.

استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰، سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰، اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می رود:

۱-۳

### بازرسی

بررسی محصول (۲-۳)، فرآیند (۳-۳)، خدمت (۴-۳)، یا تاسیسات یا طراحی آنها و تعیین انطباق آنها با الزامات مشخص شده یا الزامات عمومی بر مبنای قضاوت حرفه ای (اظهار نظر تخصصی).

یادآوری ۱ - بازرسی از فرآیندها می تواند شامل بازرسی از اشخاص، تسهیلات، فناوری یا روشها (متدولوژی) باشد.

یادآوری ۲ - روشهای اجرایی یا طرحهای بازرسی می تواند بازرسی را تنها محدود به بررسی کند.

یادآوری ۳ - برگرفته شده از تعریف زیربند ۴-۳ ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰.

- 
- 1- Impartiality
  - 2- Consistency
  - 3- Type examination
  - 4- In-service
  - 5- Surveillance
  - 6- Methodology

یادآوری ۴- اصطلاح "مورد"<sup>۱</sup> به کارگرفته شده در این استاندارد بر حسب اقتضاء شامل محصول، فرایند، خدمت یا تاسیسات است.

۲-۳

## محصول

ماحصل یک فرآیند.

یادآوری ۱- در استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ چهار نوع کلی از محصول را مورد توجه قرار داده است :

- خدمات (برای مثال: حمل و نقل) (به تعریف در زیربند ۳-۴ رجوع شود).
  - نرم افزار (برای مثال: برنامه رایانه‌ای، فرهنگ لغات)
  - سخت افزار (برای مثال: قطعات مکانیکی موتور)
  - مواد فرآیند شده (برای مثال: روغن‌های روان کننده)
- بسیاری از محصولات متشکل از اجزایی هستند که متعلق به انواع کلی مختلفی از محصول می باشند. این که یک محصول خدمت، نرم افزار، سخت افزار یا مواد فرآیندشده نامیده شود به جزء غالب آن بستگی دارد.

یادآوری ۲- محصولات شامل ماحصل فرآیندهای طبیعی، از قبیل رشد گیاهان و شکل گیری سایر منابع طبیعی هستند.

یادآوری ۳- برگرفته شده از تعریف زیربند ۳-۳ ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰.

۳-۳

## فرآیند

مجموعه فعالیت‌های مرتبط با هم یا متعامل که دروندادها را به بروندادها تبدیل می کند.

یادآوری- برگرفته شده از تعریف زیربند ۳-۴-۱ ایران- ایزو ۹۰۰۰.

۴-۳

## خدمت

خدمت ماحصل حداقل یک فعالیت است که الزاماً در فصل مشترک بین تأمین کننده و مشتری انجام می گیرد و عموماً ناملموس است.

یادآوری ۱- ارایه یک خدمت ممکن است مثلاً شامل موارد زیر باشد :

- فعالیت انجام گرفته بر روی محصول ملموس عرضه شده توسط مشتری (مانند خودرویی که باید تعمیر شود)
- فعالیت انجام گرفته بر روی محصول غیرملموس عرضه شده توسط مشتری (مانند اطلاعات ارایه شده برای تنظیم اظهارنامه مالیاتی)
- تحویل یک محصول غیرملموس (مانند اطلاع رسانی در زمینه انتقال دانش)
- ایجاد شرایط محیطی مناسب برای مشتری (مثلاً در هتل ها و رستوران ها).

یادآوری ۲- برگرفته شده از تعریف زیربند ۳-۴-۲، یادآوری ۲، ایران- ایزو ۹۰۰۰.

۵-۳

### نهاد بازرسی

نهادی که بازرسی (۳-۱) را انجام می‌دهد.

یادآوری- نهاد بازرسی می‌تواند یک سازمان یا بخشی از یک سازمان باشد.

۶-۳

### سیستم بازرسی

مقررات، روش‌های اجرایی و مدیریتی برای انجام بازرسی.

یادآوری ۱- یک سیستم بازرسی می‌تواند در سطح بین‌المللی، منطقه‌ای، ملی یا در سطوح پایین‌تر از ملی اجرا شود.

یادآوری ۲- برگرفته شده از تعریف زیربند ۲-۷ ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰.

۷-۳

### طرح بازرسی

سیستم بازرسی (۳-۶) که در آن الزامات مشخص شده، مقررات و روش‌های اجرایی خاص به طور یکسانی کاربرد دارد.

یادآوری ۱- طرح‌های بازرسی می‌تواند در سطح بین‌المللی، منطقه‌ای، ملی یا در سطوح پایین‌تر از ملی اجرا شود.

یادآوری ۲- گاهی نیز به طرح‌ها تحت عنوان "برنامه‌ها" ارجاع داده می‌شود.

یادآوری ۳- برگرفته شده از تعریف زیربند ۲-۸ ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰.

۸-۳

### بی طرفی

وجود عینیت<sup>۱</sup> است.

یادآوری ۱- عینیت به این معنی است که تضاد منافی وجود ندارد یا حل و فصل شده است تا این که تأثیر نامطلوب بعدی بر فعالیت‌های نهاد بازرسی نداشته باشد.

یادآوری ۲- سایر اصطلاحاتی که در بیان عنصر بی‌طرفی مفیدند عبارتند از: استقلال، عاری بودن از تضاد منافع، عاری بودن از گرایش، فقدان پیش‌داوری، عدم جانب‌داری، منصف بودن، داشتن فکر باز، برخورد یکسان، عدم وابستگی، توازن.

**درخواست رسیدگی مجدد**

درخواستی که توسط تامین‌کننده‌ی "مورد بازرسی" به منظور بررسی مجدد به یک نهاد بازرسی که تصمیم مربوط به آن "مورد" را اتخاذ نموده است، داده می‌شود.

یادآوری- برگرفته شده از تعریف زیربند ۴-۶ ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰.

**شکایت**

بیان نارضایتی به غیر از درخواست رسیدگی مجدد که توسط هر فرد یا سازمان به نهاد بازرسی در ارتباط با فعالیت‌های آن نهادی که انتظار پاسخ از آن می‌رود، ابراز می‌شود.

یادآوری- برگرفته شده از تعریف زیربند ۵-۶ ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰.

**۴ الزامات عمومی****۱-۴ بی طرفی و استقلال**

۱-۱-۴ فعالیت‌های بازرسی باید بی طرفانه انجام پذیرد.

۲-۱-۴ نهاد بازرسی باید مسوول بی طرفی فعالیت‌های بازرسی خود باشد و نباید اجازه دهد فشارهای تجاری، مالی یا سایر فشارها، بی طرفی را به مصالحه بگذارد.

۳-۱-۴ نهاد بازرسی باید به طور مداوم مخاطرات<sup>۱</sup> مرتبط با بی طرفی خود را شناسایی کند. این شناسایی باید شامل مخاطرات ناشی از فعالیت‌ها یا ارتباط نهاد بازرسی یا روابط کارکنانش باشد. هر چند چنین روابطی ضرورتاً نشانگر مخاطره‌ای برای بی طرفی نهاد بازرسی نیست.

یادآوری- رابطه‌ای که بی طرفی نهاد بازرسی را تهدید می‌کند، می‌تواند مبتنی بر مالکیت، حاکمیت، مدیریت، کارکنان، منابع مشترک، تأمین مالی، قراردادهای بازاریابی (از جمله نشان تجاری سازی<sup>۲</sup>) و پرداخت کارمزد فروش یا سایر محرک‌ها برای ارجاع کارفرمایان جدید و همانند این‌ها باشد.

۴-۱-۴ چنانچه مخاطره‌ای نسبت به بی طرفی شناسایی شد، نهاد بازرسی باید بتواند نحوه حذف یا به حداقل رساندن مخاطره را اثبات کند.

۵-۱-۴ نهاد بازرسی باید دارای تعهد مدیریت رده‌ی بالا نسبت به بی طرفی باشد.

۶-۱-۴ نهاد بازرسی باید تحت شرایطی که خدمات خود را ارائه می‌کند، در حد الزام شده استقلال داشته باشد. بنا به این شرایط، نهاد باید حداقل الزامات تصریح شده در پیوست الف را به شرح زیر برآورده کند:

الف) نهاد بازرسی از ارایه دهنده بازرسی‌های شخص ثالث<sup>۱</sup> باید الزامات نوع الف در بند الف-۱ (نهاد بازرسی شخص ثالث) را برآورده کند.

1- Risks  
2- Branding

ب) نهاد بازرسی ارایه‌دهنده بازرسی‌های شخص اول<sup>۲</sup>، بازرسی‌های شخص دوم<sup>۳</sup> یا هردوی آنها که بخش جداگانه و قابل شناسایی از یک سازمان دست‌اندرکار در طراحی، تولید، تأمین، نصب، استفاده یا نگهداری موردی تحت بازرسی را تشکیل می‌دهد و فقط تأمین‌کننده خدمات بازرسی به سازمان مادر<sup>۴</sup> است، (نهاد بازرسی درون سازمانی)<sup>۵</sup> باید الزامات نوع ب در بند الف-۲ را برآورده کند.

پ) نهاد بازرسی ارایه‌دهنده بازرسی‌های شخص اول، بازرسی‌های شخص دوم یا هر دوی آنها که بخش قابل شناسایی ولی نه لزوماً جداگانه از یک سازمان دست‌اندرکار در طراحی، تولید، تأمین، نصب، استفاده یا نگهداری موردی تحت بازرسی را تشکیل می‌دهد و خدمات بازرسی به سازمان مادر خود یا سایر طرف‌ها یا هردوی آنها را تأمین می‌کند، باید الزامات نوع پ در بند الف-۳ را برآورده کند.

#### ۲-۴ محرمانگی<sup>۶</sup>

۱-۲-۴ نهاد بازرسی باید مسوولیت مدیریت کلیه اطلاعات کسب یا ایجاد شده در طی انجام فعالیت‌های بازرسی را از طریق تعهدات حقوقی قابل اجرا بپذیرد. نهاد بازرسی باید پیش از مبادرت به قرارداد اطلاعات در حوزه عمومی<sup>۷</sup>، کارفرما را مطلع کند. به‌جز اطلاعاتی که کارفرما در دسترس عموم قرار می‌دهد، یا وقتی که بین نهاد بازرسی و کارفرما توافق شده است (برای مثال: به‌منظور پاسخگویی به شکایات)، کلیه اطلاعات دیگر اطلاعات دارای حقوق انحصاری<sup>۸</sup> محسوب شده و باید محرمانه تلقی شود.

یادآوری- تعهدات حقوقی قابل اجرا می‌تواند برای مثال توافقات قراردادی باشد.

۲-۲-۴ زمانی که نهاد بازرسی طبق قانون ملزم یا طبق تعهدات قراردادی مجاز به انتشار اطلاعات محرمانه شده باشد، کارفرما یا شخص ذی‌ربط باید از اطلاعات ارایه شده مطلع شود، مگر آن‌که به‌وسیله قانون منع شده باشد.

۳-۲-۴ اطلاعاتی که درباره‌ی کارفرما از منابع دیگر به‌غیر از کارفرما (برای مثال: شکایت‌کننده، مراجع نظارتی) کسب شده باشد باید به عنوان محرمانه تلقی شود.

#### ۵ الزامات ساختاری

##### ۱-۵ الزامات اداری

۱-۱-۵ نهاد بازرسی باید شخصیت حقوقی<sup>۹</sup> یا بخش تعیین شده‌ای از یک شخصیت حقوقی باشد، به‌طوری که برای کلیه فعالیت‌های بازرسی خود مسوولیت قانونی داشته باشد.

یادآوری- یک نهاد بازرسی وابسته به دولت بر مبنای وضعیت دولتی خود یک شخصیت حقوقی در نظر گرفته می‌شود.

- 
- 1- Third party
  - 2- First Party
  - 3- Second Party
  - 4- Parent organization
  - 5- In-house
  - 6- Confidentiality
  - 7- Public domain
  - 8- Proprietary information
  - 9- Legal entity

۲-۱-۵ یک نهاد بازرسی که بخشی از یک شخصیت حقوقی دست‌اندرکار در فعالیت‌هایی به‌جز بازرسی است، باید در درون آن شخصیت حقوقی قابل شناسایی باشد.

۳-۱-۵ نهاد بازرسی باید مستنداتی داشته باشد تا فعالیت‌هایی که برای آن‌ها صلاحیت دارد را شرح دهد.

۴-۱-۵ نهاد بازرسی باید به‌منظور پوشش مسوولیت‌های قانونی ناشی از کار خود تمهیدات کافی فراهم کند (برای مثال: بیمه یا پس اندازها).

**یادآوری** - مسوولیت قانونی می‌تواند طبق قوانین ملی بر عهده دولت یا سازمانی باشد که نهاد بازرسی بخشی از آن را تشکیل می‌دهد.

۵-۱-۵ نهاد بازرسی باید مستنداتی داشته باشد که در آن شرایط قراردادی که طبق آن خدمات بازرسی را ارائه می‌کند شرح دهد، مگر در مواردی که خدمات بازرسی به شخصیت حقوقی ارائه شود که نهاد بازرسی بخشی از آن است.

## ۲-۵ سازمان و مدیریت

۱-۲-۵ نهاد بازرسی باید به‌گونه‌ای ساختاردهی<sup>۱</sup> و مدیریت گردد تا بی‌طرفی آن حفظ شود.

۲-۲-۵ نهاد بازرسی باید به‌گونه‌ای سازماندهی و مدیریت شود تا نهاد را در حفظ قابلیت انجام فعالیت‌های بازرسی خود توانمند سازد.

**یادآوری** - طرح‌های بازرسی<sup>۲</sup> می‌تواند الزام کند که نهاد بازرسی در تبادل تجربه فنی با سایر نهادهای بازرسی به‌منظور حفظ قابلیت‌ها مشارکت داشته باشد.

۳-۲-۵ نهاد بازرسی باید مسوولیت‌ها و ساختار گزارش‌دهی در سازمان را تعیین و مدون کند.

۴-۲-۵ هرگاه نهاد بازرسی بخشی از یک شخصیت حقوقی باشد که فعالیت‌های دیگری انجام می‌دهد، ارتباط این‌گونه فعالیت‌ها و فعالیت‌های بازرسی باید تعیین شود.

۵-۲-۵ نهاد بازرسی باید فرد یا افرادی را به‌عنوان مدیر یا مدیران فنی در اختیار داشته باشد که مسوولیت کلی برای اطمینان از این که فعالیت‌های بازرسی مطابق با این استاندارد انجام می‌شوند را بر عهده داشته باشند.

**یادآوری** - فرد انجام‌دهنده این وظیفه همیشه دارای عنوان مدیر فنی نیست.

فرد یا افراد انجام‌دهنده این وظیفه باید واجد صلاحیت فنی و تجربه‌ی عملیاتی در نهاد بازرسی باشد. هرگاه نهاد بازرسی بیش از یک مدیر فنی داشته باشد، مسوولیت‌های خاص هر یک از مدیران باید تعیین و مدون شود.

۶-۲-۵ نهاد بازرسی باید فرد یا افرادی را منصوب کند که در غیاب هر مدیر فنی به‌جانشینی از او مسوول فعالیت‌های بازرسی در حال انجام باشد.

۷-۲-۵ نهاد بازرسی باید برای هر رده شغلی در سازمان خود که دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی است شرح شغل یا مدرک دیگر داشته باشد.



## ۶ الزامات منابع

### ۱-۶ کارکنان

۱-۱-۶ نهاد بازرسی باید الزامات صلاحیت برای کلیه کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی، از جمله الزامات مربوط به تحصیلات، آموزش، دانش فنی، مهارت‌ها و تجربه را تعیین و مدون کند.

یادآوری- الزامات صلاحیت می‌تواند بخشی از شرح شغل یا سایر مدارک اشاره شده در زیربند ۵-۲-۷ باشد.

۲-۱-۶ نهاد بازرسی باید به تعداد کافی افراد با صلاحیت‌های لازم را استخدام کرده یا با آن‌ها قرارداد داشته باشد که در صورت نیاز توانایی قضاوت‌های حرفه‌ای<sup>۱</sup> برای انجام فعالیت‌های بازرسی خود براساس نوع، محدوده<sup>۲</sup> و حجم را داشته باشد.

۳-۱-۶ کارکنان مسوول برای بازرسی باید شایستگی‌ها، آموزش، تجربه و دانش کافی مناسب در باره‌ی الزامات بازرسی‌هایی که انجام می‌دهند را دارا باشند.  
آن‌ها هم چنین باید دارای دانش مرتبط زیر باشند :

- فناوری به‌کارگرفته شده برای ساخت محصولات بازرسی شده، اجرای فرآیندها و ارائه خدمات
- نحوه کاربری محصولات، اجرای فرآیندها و ارائه خدمات
- رخداد هر عیب احتمالی طی به‌کارگیری محصول، شکست‌ها<sup>۳</sup> در اجرای فرآیندها و کاستی در ارائه خدمات.

کارکنان مسوول برای بازرسی باید اهمیت انحراف‌های یافته شده از نحوه کاربری متعارف محصولات، اجرای فرآیندها و ارائه خدمات را درک کنند.

۴-۱-۶ نهاد بازرسی باید وظایف، مسوولیت‌ها و اختیارات را برای یک‌یک افراد روشن سازد.

۵-۱-۶ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی مدون برای انتخاب، آموزش، تفویض اختیار رسمی<sup>۴</sup> و پایش<sup>۵</sup> بازرسان و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی، داشته باشد.

۶-۱-۶ روش‌های اجرایی مدون برای آموزش (به زیربند ۶-۱-۵ رجوع شود) باید مراحل زیر را مورد ملاحظه قرار دهد :

الف) یک دوره آشنایی

ب) یک دوره کارورزی<sup>۶</sup> تحت هدایت بازرسان با تجربه

پ) آموزش مداوم به‌منظور همگامی با فناوری در حال توسعه و روش‌های<sup>۷</sup> بازرسی .

۷-۱-۶ آموزش لازم باید متناسب با توانایی، شایستگی‌ها و تجربه هر بازرس و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی بوده و به نتایج پایش وابسته باشد (به زیربند ۶-۱-۸ رجوع شود).

---

1- Professional judgements  
2- Range  
3- Failures  
4- Formally authorizing  
5- Monitoring  
6- Mentored  
7- Methods

۶-۱-۸ کارکنان آشنا با روش‌ها و روش‌های اجرایی بازرسی باید کلیه بازرسان و سایر کارکنان دست اندرکار فعالیت‌های بازرسی را به‌منظور عملکرد رضایت‌بخش پایش کنند. نتایج پایش باید به‌عنوان ابزاری در شناسایی نیازمندی‌های آموزشی به‌کارگرفته شود (به زیربند ۶-۱-۷ رجوع شود).

**یادآوری-** پایش می‌تواند شامل ترکیبی از فنون از قبیل نظارت‌ها در محل<sup>۱</sup>، بازنگری‌های گزارش، مصاحبه‌ها، بازرسی‌های شبیه‌سازی شده<sup>۲</sup> و سایر فنون برای ارزیابی عملکرد باشد و بستگی به ماهیت فعالیت‌های بازرسی خواهد داشت.

۶-۱-۹ هر بازرس باید در محل تحت نظارت قرار گیرد مگر آن که شواهد کافی دال بر تداوم اجرای کارآمد<sup>۳</sup> او وجود داشته باشد.

**یادآوری-** انتظار می‌رود نظارت‌ها در محل به‌روشی انجام شود که اختلال در بازرسی‌ها به‌ویژه از دیدگاه کارفرما به حداقل رسانده شود.

۶-۱-۱۰ نهاد بازرسی باید سوابق پایش، تحصیلات، آموزش، دانش فنی، مهارت‌ها، تجربه و اختیارات هر یک از کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی را نگهداری کند.

۶-۱-۱۱ کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی نباید به‌گونه‌ای حق‌الزحمه دریافت کنند<sup>۴</sup> که بر نتایج بازرسی‌ها تأثیر گذارد.

۶-۱-۱۲ کلیه کارکنان نهاد بازرسی، درون سازمانی یا برون سازمانی که می‌توانند بر فعالیت‌های بازرسی تأثیر گذار باشند باید بی‌طرفانه عمل کنند.

۶-۱-۱۳ کلیه کارکنان نهاد بازرسی از جمله پیمانکاران فرعی، کارکنان نهادهای بیرونی و افراد اقدام کننده از طرف نهاد بازرسی، باید کلیه اطلاعات دریافت یا ایجاد شده در طول انجام فعالیت‌های بازرسی را محرمانه نگهداری کنند، مگر آن که قانون الزام کند.

## ۶-۲ تسهیلات و تجهیزات

۶-۲-۱ نهاد بازرسی باید تسهیلات و تجهیزات در دسترس، مناسب و کافی داشته باشد تا مجاز به اجرای کلیه اقدامات مرتبط با فعالیت‌های بازرسی به روشی کارآمد و ایمن باشد.

**یادآوری-** نهاد بازرسی لازم نیست مالک تسهیلات یا تجهیزاتی که به‌کار می‌گیرد باشد. تسهیلات و تجهیزات می‌تواند قرض، اجاره، کرایه‌شده یا به‌وسیله طرف دیگری فراهم شود. (برای مثال: تولیدکننده یا نصب‌کننده تجهیزات) در هر حال، مسوولیت مناسب بودن و وضعیت کالیبراسیون تجهیزات به‌کار گرفته شده در بازرسی، اعم از این که در مالکیت نهاد بازرسی باشد یا نباشد، فقط بر عهده نهاد بازرسی است.

۶-۲-۲ نهاد بازرسی باید مقرراتی برای دسترسی و استفاده از تسهیلات و تجهیزات مشخص شده برای انجام بازرسی‌ها داشته باشد.

---

1- On-site observations  
2- Simulated  
3- Competently  
4- Remunerated

۳-۲-۶ نهاد بازرسی باید از تداوم مناسب بودن تسهیلات و تجهیزات عنوان شده در زیربند ۶-۲-۱، برای استفاده مورد نظر آن‌ها اطمینان داشته باشد.

۴-۲-۶ کلیه تجهیزاتی که تأثیر عمده بر نتایج بازرسی دارند باید مشخص شوند تا در موارد مقتضی به‌طور انحصاری شناسایی شوند.

۵-۲-۶ کلیه تجهیزات (به زیربند ۶-۲-۴ رجوع شود) باید طبق روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های مدون نگهداری شوند.

۶-۲-۶ در موارد مقتضی، تجهیزات اندازه‌گیری که تأثیر عمده بر نتایج بازرسی دارند باید پیش از به‌کارگیری کالیبره شده و پس از آن طبق یک برنامه مقرر کالیبره شوند.

۷-۲-۶ برنامه کلی کالیبراسیون تجهیزات باید به‌گونه‌ای طراحی و اجرا شود که اطمینان دهد، هرگاه کاربرد داشته باشد، اندازه‌گیری‌های انجام شده توسط نهاد بازرسی به استانداردهای اندازه‌گیری ملی یا بین‌المللی، در صورت وجود، قابل ردیابی باشد. هرگاه قابلیت ردیابی<sup>۱</sup> به استانداردهای اندازه‌گیری ملی و بین‌المللی عملی نباشد، نهاد بازرسی باید شواهد مربوط به همبستگی<sup>۲</sup> یا درستی<sup>۳</sup> نتایج بازرسی را نگهداری کند.

۸-۲-۶ استانداردهای اندازه‌گیری مرجع<sup>۴</sup> که توسط نهاد بازرسی نگهداری می‌شوند باید تنها برای کالیبراسیون به‌کار گرفته شود و برای مقاصد دیگری به‌کار نروند. استانداردهای اندازه‌گیری مرجع باید با فراهم کردن قابلیت‌های ردیابی به یک استاندارد اندازه‌گیری ملی یا بین‌المللی کالیبره شوند.

۹-۲-۶ در موارد مرتبط، تجهیزات باید مابین کالیبراسیون‌های منظم تحت بررسی‌های در حین خدمت قرار داده شوند.

۱۰-۲-۶ مواد مرجع<sup>۵</sup> باید، در صورت امکان، به مواد مرجع ملی یا بین‌المللی، در صورت وجود، قابل ردیابی باشد.

۱۱-۲-۶ نهاد بازرسی باید در موارد مرتبط با پی‌آمد فعالیت‌های بازرسی روش‌های اجرایی برای موارد زیر داشته باشد:

- انتخاب و تأیید تأمین‌کنندگان

- تصدیق کالاها و خدمات دریافت شده

- حصول اطمینان از تسهیلات انبارش مناسب.

۱۲-۲-۶ در صورت کاربرد، شرایط موردهای<sup>۶</sup> انبارش شده باید در فواصل زمانی مناسب به‌منظور تشخیص خرابی<sup>۷</sup> ارزیابی شود.

---

1- Traceability

2 - Correlation

3- Accuracy

4- Reference standards of measurement

5- Reference materials

7- Deterioration

۶ - به یادآوری ۴ در زیربند ۳-۱ این استاندارد رجوع شود.

۶-۲-۱۳ اگر نهاد بازرسی از رایانه‌ها و تجهیزات خودکار در ارتباط با بازرسی‌ها استفاده می‌کند، باید از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

الف) نرم‌افزار رایانه‌ای برای استفاده کفایت دارد

یادآوری - این امر را از طریق موارد زیر می‌توان انجام داد:

- صحت‌گذاری<sup>۱</sup> محاسبات قبل از استفاده
- صحت‌گذاری مجدد دوره‌ای سخت‌افزار و نرم‌افزار مرتبط
- صحت‌گذاری مجدد هر گاه تغییرات در سخت‌افزار و نرم‌افزار مرتبط به‌وجود آمده باشد
- به‌روزرسانی نرم‌افزار حسب الزام انجام می‌گیرد.

ب) روش‌های اجرایی برای حفاظت از یکپارچگی و امنیت داده‌ها ایجاد و اجرا می‌شوند

پ) رایانه و تجهیزات خودکار به‌منظور اطمینان از عملکرد مناسب نگهداری می‌شوند.

۶-۲-۱۴ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی مدون برای برخورد با تجهیزات معیوب داشته باشد. تجهیزات معیوب باید از طریق جداسازی، برچسب‌گذاری یا علامت‌گذاری واضح از کار کنار گذاشته شوند. نهاد بازرسی باید تأثیرات عیوب بر بازرسی‌های صورت پذیرفته قبلی را بررسی کند و در صورت لزوم، اقدام اصلاحی مناسب را انجام دهد.

۶-۲-۱۵ اطلاعات مرتبط با تجهیزات، از جمله نرم‌افزار، باید ثبت شود. این سوابق باید شامل شناسایی و در موارد مقتضی، اطلاعات کالیبراسیون و حفظ و نگهداری باشد.

### ۶-۳ واگذاری کار به پیمانکار فرعی

۶-۳-۱ نهاد بازرسی باید به‌طور معمول خود بازرسی‌های متقبل‌شده را طبق قرارداد انجام دهد. هرگاه نهاد بازرسی بخشی از بازرسی را به پیمانکار فرعی واگذار کند، باید اطمینان حاصل کرده و بتواند اثبات کند که پیمانکار فرعی صلاحیت انجام فعالیت‌های مورد نظر را دارد و در صورت کاربرد، از الزامات مرتبط تصریح‌شده در این استاندارد یا سایر استانداردهای ارزیابی انطباق مرتبط تبعیت می‌کند.

یادآوری ۱- دلایل واگذاری کار به پیمانکاران فرعی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- حجم کاری بالای پیش‌بینی‌نشده یا غیرمعمول
- کارکنان کلیدی نهاد بازرسی توانایی انجام کار را ندارند
- تسهیلات کلیدی یا اقلامی از تجهیزات به‌طور موقت فاقد شرایط لازم برای استفاده هستند
- بخشی از قرارداد کارفرما مربوط به بازرسی تحت پوشش دامنه شمول<sup>۲</sup> نهاد بازرسی نیست یا فراتر از قابلیت یا منابع نهاد بازرسی است.

یادآوری ۲- اصطلاحات "واگذاری کار به پیمانکاران فرعی" و "برون‌سپاری"<sup>۳</sup> هم معنا هستند.

**یادآوری ۳-** هرگاه نهاد بازرسی افراد یا کارکنان سایر سازمان‌ها را به‌منظور تأمین منابع یا تخصص بیشتر استخدام کند، مشروط بر این که آن‌ها به‌طور رسمی قرارداد داشته باشند که مطابق سیستم مدیریت نهاد بازرسی عمل کنند، پیمانکاران فرعی در نظر گرفته نمی‌شوند (به زیربند ۶-۱-۲ رجوع شود).

**۶-۳-۲** نهاد بازرسی باید کارفرما را از قصد خود در مورد واگذاری هر بخش از بازرسی به پیمانکار فرعی مطلع کند.

**۶-۳-۳** هر زمان پیمانکاران فرعی کاری که بخشی از یک بازرسی را تشکیل می‌دهد را انجام دهند، مسوولیت مربوط به هرگونه تعیین انطباق مورد بازرسی شده با الزامات باید بر عهده نهاد بازرسی باقی بماند.

**۶-۳-۴** نهاد بازرسی باید جزییات بررسی درباره‌ی صلاحیت پیمانکاران فرعی خود و مطابقت آن‌ها با الزامات مربوط در این استاندارد یا سایر استانداردهای ارزیابی انطباق ذی‌ربط را ثبت و نگهداری کند. نهاد بازرسی باید فهرست ثبت شده کلیه پیمانکاران فرعی را نگهداری کند.

## ۷ الزامات فرآیندی

### ۷-۱ روش‌ها و روش‌های اجرایی بازرسی

**۷-۱-۱** نهاد بازرسی باید روش‌ها و روش‌های اجرایی را برای بازرسی به‌کار گیرد که بازرسی‌ها طبق الزامات تعریف شده انجام شوند. هرگاه این‌گونه الزامات تعریف نشده باشند، نهاد بازرسی باید روش‌ها و روش‌های اجرایی اختصاصی که بایستی به‌کار گرفته شوند را تکوین کند (به زیربند ۷-۱-۳ رجوع شود). نهاد بازرسی باید در صورت تشخیص نامناسب بودن روش بازرسی در نظر گرفته شده از سوی کارفرما، او را مطلع کند.

**یادآوری-** الزاماتی که طبق آن‌ها بازرسی انجام می‌شود به‌طور معمول در مقررات، استانداردها یا مشخصات<sup>۱</sup>، طرح‌ها یا قراردادهای بازرسی مشخص شده‌اند. مشخصات می‌تواند شامل الزامات تعریف شده کارفرما یا درون سازمانی باشد.

**۷-۱-۲** نهاد بازرسی باید دستورالعمل‌های مدون<sup>۲</sup> کافی درباره‌ی طرح ریزی بازرسی و فنون نمونه برداری و بازرسی داشته باشد و در جایی که فقدان این دستورالعمل‌ها بتواند اثربخشی فرآیند بازرسی را به مخاطره اندازد، باید آن‌ها را به‌کار گیرد. در صورت کاربرد، نهاد بازرسی باید دانش کافی در مورد فنون آماری داشته باشد تا از روش‌های اجرایی نمونه‌برداری منطبق بر آمار و پردازش و تفسیر صحیح نتایج، اطمینان حاصل شود.

**۷-۱-۳** هر زمان نهاد بازرسی مجبور به به‌کارگیری روش‌ها یا روش‌های اجرایی بازرسی باشد که استاندارد نشده هستند، این‌گونه روش‌ها و روش‌های اجرایی باید مناسب باشند و به‌طور کامل مدون شوند.

**یادآوری-** یک روش بازرسی استاندارد آن است که برای مثال به‌صورت استانداردهای بین‌المللی، منطقه‌ای یا ملی، یا توسط سازمان‌های فنی معتبر یا از طریق همکاری چندین نهاد بازرسی یا در متون علمی یا مجلات ذی‌ربط منتشر شده‌اند. این بدین معنی است که روش‌های توسعه یافته از هر طریق دیگر، از جمله به‌وسیله نهاد بازرسی یا کارفرما، به‌عنوان روش‌های استاندارد نشده در نظر گرفته می‌شوند.

1- Specifications

2- Documented instructions

۷-۱-۴ کلیه دستورالعمل‌ها، استانداردها یا روش‌های اجرایی مدون، برگه‌های انجام کار<sup>۱</sup>، فهرست‌های بازبینی<sup>۲</sup> و داده‌های مرجع مرتبط با فعالیت نهاد بازرسی باید روزآمد نگهداشته شوند و به آسانی در دسترس کارکنان باشند.

۷-۱-۵ نهاد بازرسی باید دارای یک سیستم کنترل قرارداد یا سفارش کار باشد تا اطمینان حاصل شود که : الف) کاری که به عهده گرفته می‌شود در محدوده‌ی تخصصی آن نهاد قرار داشته و منابع کافی برای برآورده کردن الزامات را دارد

**یادآوری-** منابع می‌تواند شامل تسهیلات، تجهیزات، مستندات مرجع، روش‌های اجرایی یا منابع انسانی باشد، اما منحصر به آن‌ها نخواهد بود.

ب) الزامات اشخاصی که خواستار خدمات نهاد بازرسی هستند به‌میزان کافی تعریف و شرایط اختصاصی در آن درک شده‌اند، به‌طوری که بتوان نسبت به صدور دستورالعمل‌های بدون ابهام به کارکنان جهت انجام وظایف مورد نیاز اقدام نمود

پ) کاری که به عهده گرفته شده از طریق بازنگری و اقدام اصلاحی منظم تحت کنترل قرار دارد  
ت) الزامات قرارداد یا سفارش کار برآورده شده‌اند.

۷-۱-۶ هر زمان نهاد بازرسی اطلاعات فراهم شده توسط هر طرف دیگری را به‌عنوان بخشی از فرآیند بازرسی به‌کارگیرد، نهاد باید یکپارچگی این‌گونه اطلاعات را تصدیق کند.

۷-۱-۷ مشاهدات یا داده‌های به‌دست آمده در جریان بازرسی‌ها باید به‌منظور جلوگیری از فقدان اطلاعات مربوطه به‌موقع ثبت شود.

۷-۱-۸ محاسبات و انتقال داده‌ها باید تحت بررسی‌های مناسب قرار گیرد.

**یادآوری-** داده‌ها می‌تواند شامل مطالب متنی، داده‌های دیجیتالی<sup>۳</sup> و به هر شکل دیگر که از یک مکان به مکان دیگر انتقال داده می‌شود باشند که امکان وارد شدن خطاها وجود دارد.

۷-۱-۹ نهاد بازرسی باید دارای دستورالعمل‌های مدون برای انجام بازرسی به روشی ایمن باشد.

## ۷-۲ جابجایی موردها و نمونه‌ها برای بازرسی

۷-۲-۱ نهاد بازرسی باید اطمینان حاصل کند که موردها و نمونه‌هایی که مورد بازرسی قرار می‌گیرند، به‌طور انحصاری شناسایی شده‌اند تا از بروز اشتباه در ارتباط با شناسایی این‌گونه موردها و نمونه‌ها جلوگیری شود.

۷-۲-۲ نهاد بازرسی باید محرز<sup>۴</sup> کند که مورد برای بازرسی آماده شده است.

۷-۲-۳ هرگونه وضعیت غیرعادی آشکار که به بازرسی اعلام یا توسط وی مشاهده شده است، باید ثبت شود. هرگاه شبهه‌ای در ارتباط با مناسب بودن مورد برای انجام بازرسی وجود داشته باشد، یا هرگاه مورد با شرح توصیفی ارائه شده مطابقت نداشته باشد، نهاد بازرسی باید پیش از ادامه با کارفرما تماس داشته باشد.

---

1- Worksheets  
2- Check lists  
3- Digital data  
4- Establish

۴-۲-۷ نهاد بازرسی باید دارای روش‌های اجرایی مدون و تسهیلات مناسب باشد تا از خرابی یا آسیب به موردهای بازرسی، مادامی که تحت مسوولیت آن است، جلوگیری شود.

### ۳-۷ سوابق بازرسی

۱-۳-۷ نهاد بازرسی باید سیستمی را برای ثبت سوابق نگهداری کند (به زیربند ۸-۴ رجوع شود) تا اجرای اثربخش روش‌های اجرایی بازرسی اثبات و امکان ارزشیابی بازرسی فراهم شود.

۲-۳-۷ گزارش یا گواهینامه بازرسی باید قابل ردیابی درون سازمانی<sup>۱</sup> به بازرس(هایی) که بازرسی را انجام داده‌اند باشد.

### ۴-۷ گزارش بازرسی و گواهینامه بازرسی

۱-۴-۷ کار انجام شده توسط نهاد بازرسی باید توسط یک گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی قابل بازیابی<sup>۲</sup>، پوشش داده شود.

۲-۴-۷ هر گزارش / گواهینامه بازرسی باید شامل کلیه موارد زیر باشد :

الف) هویت نهاد صادرکننده

ب) شناسه منحصر به فرد و تاریخ صدور

پ) تاریخ(های) بازرسی

ت) شناسایی مورد(های) بازرسی شده

ث) امضاء یا سایر نشانه‌های تأییدیه، توسط کارکنان مجاز

ج) بیانیه انطباق در صورت کاربرد

چ) نتایج بازرسی، به جز شرایط تشریح شده در زیربند ۷-۴-۳.

یادآوری- موارد اختیاری که می‌توان در گزارش‌ها یا گواهینامه‌های بازرسی منظور کرد در پیوست ب فهرست شده‌اند.

۳-۴-۷ یک نهاد بازرسی باید یک گواهینامه بازرسی فاقد نتایج بازرسی (به زیربند ۷-۴-۲ چ رجوع شود) را تنها زمانی صادر کند که بتواند یک گزارش بازرسی حاوی نتایج بازرسی را نیز ارائه نماید به نحوی که هر دوی گواهینامه بازرسی و گزارش بازرسی قابل ردیابی به یکدیگر باشند.

۴-۴-۷ کلیه اطلاعات فهرست شده در زیربند ۷-۴-۲ باید به درستی، با دقت و به روشنی گزارش شود. هرگاه گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی شامل نتایج ارائه شده توسط پیمانکاران فرعی باشد، این گونه نتایج باید به روشنی شناسایی شود.

۵-۴-۷ اصلاحیه‌ها یا الحاقیه‌ها به یک گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی پس از صدور باید بر طبق الزامات مرتبط این زیربند (۷-۴) ثبت شود. یک گزارش یا گواهینامه تغییر یافته باید گزارش یا گواهینامه جایگزین شده را شناسایی کند.

### ۵-۷ شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد

1- Internally traceable  
2- Retrievable

۷-۵-۱ نهاد بازرسی باید دارای فرآیندی مدون برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری درباره‌ی شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باشد.

۷-۵-۲ شرح فرآیند رسیدگی به شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باید در صورت درخواست هر طرف ذی‌نفع در اختیار قرار داده شود.

۷-۵-۳ پس از دریافت شکایت، نهاد بازرسی باید تأیید کند آیا شکایت در ارتباط با فعالیت‌های بازرسی تحت مسوولیت او است، و اگر این چنین باشد، باید به آن رسیدگی کند.

۷-۵-۴ نهاد بازرسی باید برای کلیه تصمیم‌ها در کلیه سطوح فرآیند رسیدگی به شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد مسوولیت داشته باشد.

۷-۵-۵ تحقیق و تصمیم درباره‌ی درخواست‌های رسیدگی مجدد نباید منجر به هیچ‌گونه اقدامات تبعیض‌آمیز<sup>۱</sup> شود.

#### ۷-۶ فرآیند شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد

۷-۶-۱ فرآیند رسیدگی به شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باید حداقل شامل موارد و روش‌های زیر باشد:

الف) شرح فرآیند برای دریافت، صحنه‌گذاری، تحقیق درباره‌ی شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد و تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که در پاسخ به آن بایستی به اجرا گذارده شود

ب) پیگیری و ثبت شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد، از جمله اقدامات به اجرا گذارده شده برای حل کردن آن‌ها

پ) حصول اطمینان از این که هرگونه اقدامی مناسب به اجرا گذارده شده است.

۷-۶-۲ نهاد بازرسی دریافت‌کننده شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد باید مسوولیت جمع‌آوری و تصدیق کلیه اطلاعات مورد نیاز به‌منظور صحنه‌گذاری شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را بر عهده گیرد.

۷-۶-۳ هر گاه ممکن باشد، نهاد بازرسی باید دریافت شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را اعلام کند و باید گزارش‌های پیشرفت و نتیجه را به شکایت‌کننده یا درخواست‌کننده رسیدگی مجدد ارائه کند.

۷-۶-۴ اتخاذ، بازنگری و تأیید تصمیمی که در ارتباط با شکایت‌کننده یا درخواست‌کننده رسیدگی مجدد است، باید توسط شخص (اشخاصی) انجام شود که دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی اولیه مورد شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد نبوده‌اند.

۷-۶-۵ هر گاه ممکن باشد، نهاد بازرسی باید اطلاع رسمی در مورد اتمام فرآیند رسیدگی به شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را به شکایت‌کننده یا درخواست‌کننده رسیدگی مجدد ارائه کند.

## ۸ الزامات سیستم مدیریت

### ۸-۱ گزینه‌ها



## ۱-۱-۸ کلیات

نهاد بازرسی باید یک سیستم مدیریت را ایجاد و برقرار نگهدارد که توانایی دستیابی به اجرای دائمی الزامات این استاندارد مطابق با گزینه الف یا گزینه ب را داشته باشد.

## ۲-۱-۸ گزینه الف

سیستم مدیریت نهاد بازرسی باید موارد زیر را مورد ملاحظه و اقدام قرار دهد :

- مستندات سیستم مدیریت (برای مثال: نظام‌نامه، خط‌مشی‌ها، شرح مسوولیت‌ها، به زیربند ۲-۸ رجوع شود)
- کنترل مدارک (به زیربند ۳-۸ رجوع شود)
- کنترل سوابق (به زیربند ۴-۸ رجوع شود)
- بازننگری مدیریت (به زیربند ۵-۸ رجوع شود)
- ممیزی داخلی (به زیربند ۶-۸ رجوع شود)
- اقدامات اصلاحی (به زیربند ۷-۸ رجوع شود)
- اقدامات پیشگیرانه (به زیربند ۸-۸ رجوع شود)
- شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد (به زیربندهای ۵-۷ و ۶-۷ رجوع شود).

## ۳-۱-۸ گزینه ب

یک نهاد بازرسی که سیستم مدیریت را مطابق با الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ ایجاد و برقرار نگهداشته و توانایی تأمین و اثبات اجرای دائمی الزامات این استاندارد را دارد، الزامات بند سیستم مدیریت را برآورده می‌کند (به زیربندهای ۲-۸ الی ۸-۸ رجوع شود).

## ۲-۸ مستندات سیستم مدیریت (گزینه الف)

۱-۲-۸ مدیریت رده‌ی بالای نهاد بازرسی باید خط‌مشی‌ها و اهداف را به‌منظور اجرای الزامات این استاندارد ایجاد، مدون و برقرار نگهدارد و باید اطمینان دهد که خط‌مشی‌ها و اهداف در کلیه سطوح سازمانی نهاد بازرسی درک شده‌اند و اجرا می‌شوند.

۲-۲-۸ مدیریت رده‌ی بالا باید شواهدی دال بر تعهد خود در ایجاد و تکوین و اجرای سیستم مدیریت و اثربخشی آن در دستیابی به اجرای دائمی الزامات این استاندارد را فراهم آورد.

۳-۲-۸ مدیریت رده‌ی بالای نهاد بازرسی باید یکی از اعضای مدیریت را منصوب کند که جدا از سایر مسوولیت‌های خود، باید دارای مسوولیت‌ها و اختیاراتی شامل موارد زیر باشد :

الف) اطمینان از این که فرآیندها و روش‌های اجرایی مورد نیاز سیستم مدیریت ایجاد و اجرا شده و برقرار نگهداشته می‌شود و

ب) گزارش‌دهی به مدیریت رده‌ی بالا در مورد عملکرد سیستم مدیریت و هر نوع نیاز برای بهبود.

۴-۲-۸ کلیه مستندات، فرآیندها، سیستم‌ها، سوابق و مانند آن مرتبط با اجرای الزامات این استاندارد باید در مستندات سیستم مدیریت گنجانده، به آن ارجاع یا ارتباط داده شوند.

۵-۲-۸ کلیه کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی باید به بخش‌هایی از مستندات سیستم مدیریت و اطلاعات ذی‌ربط مرتبط با مسوولیت‌هایشان دسترسی داشته باشند.

#### ۳-۸ کنترل مدارک (گزینه الف)

۱-۳-۸ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای کنترل مدارک (درون سازمانی و برون سازمانی) مرتبط با اجرای این استاندارد را ایجاد کند.

۲-۳-۸ روش‌های اجرایی باید کنترل‌های مورد نیاز برای موارد زیر را تعیین کند:

الف) تصویب مدارک از نظر کفایت پیش از صدور

ب) بازننگری و روزآمد کردن (بر حسب نیاز) و تصویب مجدد مدارک

پ) حصول اطمینان از این که تغییرات و وضعیت کنونی تجدید نظر مدارک مشخص شده است

ت) حصول اطمینان از این که نسخ مربوط مدارک ذی‌ربط در مکان‌های استفاده در دسترس هستند

ج) حصول اطمینان از این که مدارک به‌صورت خوانا باقی می‌مانند و به سهولت قابل شناسایی هستند

چ) حصول اطمینان از این که مدارک با منشاء برون سازمانی مشخص شده‌اند و توزیع آن‌ها تحت کنترل است

ح) پیشگیری از استفاده سهوی از مدارک منسوخ شده و مشخص کردن آن‌ها به‌نحو مناسب، در صورتی که این نوع مدارک برای هر منظوری نگهداری شوند.

یادآوری- مستندات می‌تواند به هر شکل یا نوع از رسانه باشد، و شامل نرم‌افزار دارای حقوق انحصاری و تکوین شده در خود سازمان هم هست.

#### ۴-۸ کنترل سوابق (گزینه الف)

۱-۴-۸ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای تعیین کنترل‌های مورد نیاز به‌منظور شناسایی، انبارش، حفاظت، بازیابی، مدت زمان نگهداری و تعیین تکلیف سوابق خود مرتبط با اجرای الزامات این استاندارد را ایجاد کند.

۲-۴-۸ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی در مورد نگهداری سوابق برای یک دوره زمانی هماهنگ با تعهدات قراردادی و قانونی خود را ایجاد کند. دسترسی به این سوابق باید هماهنگ با ترتیبات محرمانگی باشد.

#### ۵-۸ بازننگری مدیریت (گزینه الف)

##### ۱-۵-۸ کلیات

۱-۱-۵-۸ مدیریت رده‌ی بالای نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای بازننگری سیستم مدیریت خود، شامل خط‌مشی‌ها و اهداف بیان شده در ارتباط با اجرای الزامات این استاندارد را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده ایجاد کند، تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی آن اطمینان حاصل شود.

۸-۵-۱-۲ این بازنگری‌ها باید حداقل یک‌بار در سال برگزار شود. یک بازنگری کامل تقسیم شده به بخش‌های مختلف (یک بازنگری چرخشی) که باید در یک چارچوب زمانی ۱۲ ماهه تکمیل شود را می‌توان به‌عنوان گزینه دیگر در نظر گرفت.

۸-۵-۱-۳ سوابق بازنگری‌ها باید نگهداری شود.

#### ۸-۵-۲ دروندادهای بازنگری

دروندادهای بازنگری مدیریت باید شامل اطلاعاتی مربوط به موارد زیر باشند :

- الف) نتایج ممیزی‌های داخلی و بیرونی
- ب) بازخور<sup>۱</sup> از کارفرمایان و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط با اجرای الزامات این استاندارد
- پ) وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی
- ت) اقدامات پیگیرانه مربوط به بازنگری‌های قبلی مدیریت
- ث) اجرای اهداف
- ج) تغییراتی که می‌تواند بر سیستم مدیریت تأثیر گذارد
- چ) درخواست‌های رسیدگی مجدد و شکایت‌ها.

#### ۸-۵-۳ بروندادهای بازنگری

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

- الف) بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرآیندهای آن
- ب) بهبود در نهاد بازرسی مربوط به اجرای الزامات این استاندارد
- پ) نیازهای مربوط به منابع.

#### ۸-۶ ممیزی‌های داخلی (گزینه الف)

۸-۶-۱ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای ممیزی‌های داخلی به‌منظور تصدیق این که الزامات این استاندارد برآورده شده و سیستم مدیریت به‌طور اثربخش اجرا و برقرار نگهداشته می‌شود را ایجاد کند.

یادآوری- استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ راهنمایی‌هایی را برای اجرای ممیزی‌های داخلی ارائه می‌دهد.

۸-۶-۲ برنامه ممیزی باید با توجه به اهمیت فرآیندها و حوزه‌هایی که لازم است ممیزی شوند و همچنین نتایج ممیزی‌های قبلی طرح ریزی شود.

۸-۶-۳ نهاد بازرسی باید ممیزی‌های داخلی دوره‌ای پوشش‌دهنده کلیه روش‌های اجرایی را به روشی برنامه ریزی شده و نظام‌مند به اجرا بگذارد، تا تصدیق شود که سیستم مدیریت به اجرا گذارده شده و اثربخش است.

۸-۶-۴ ممیزی‌های داخلی باید حداقل هر ۱۲ ماه یک‌بار انجام شود. تواتر ممیزی‌های داخلی می‌تواند مطابق با شواهد اثربخشی و ثبات محقق شده سیستم مدیریت تنظیم شود.

۸-۶-۵ نهاد بازرسی باید اطمینان حاصل کند که :

الف) ممیزی‌های داخلی توسط کارکنان واجد شرایط مطلع درباره‌ی بازرسی، ممیزی و الزامات این استاندارد اجرا می‌شود

ب) ممیزان کار خودشان را ممیزی نمی‌کنند

پ) کارکنان مسوول حوزه ممیزی شده از پی‌آمد ممیزی مطلع شده‌اند

ت) هرگونه اقدامات ناشی از ممیزی‌های داخلی به‌موقع و به روشی مناسب انجام شده است

ث) هرگونه فرصت‌های برای بهبود<sup>۱</sup> شناسایی شده است

ج) نتایج ممیزی مکتوب شده است.

#### ۷-۸ اقدامات اصلاحی (گزینه الف)

۱-۷-۸ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای شناسایی و مدیریت عدم انطباق‌ها در کارهای خود را ایجاد کند.

۲-۷-۸ نهاد بازرسی همچنین در صورت لزوم باید برای رفع علل عدم انطباق‌ها به‌منظور پیشگیری از وقوع مجدد آن‌ها اقدام کند.

۳-۷-۸ اقدامات اصلاحی باید متناسب با اثرات مشکلات مورد مواجهه باشد.

۴-۷-۸ روش‌های اجرایی باید الزاماتی برای موارد زیر را تعیین کند :

الف) شناسایی عدم انطباق‌ها

ب) تعیین علل عدم انطباق‌ها

پ) اصلاح عدم انطباق‌ها

ت) ارزیابی نیاز به اقدامات برای حصول اطمینان از این‌که عدم انطباق‌ها مجدداً رخ ندهند

ث) تعیین اقدامات مورد نیاز و اجرای به‌موقع آن‌ها

ج) ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته

چ) بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی.

#### ۸-۸ اقدامات پیشگیرانه (گزینه الف)

۱-۸-۸ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی برای انجام اقدامات پیشگیرانه به‌منظور رفع علل عدم انطباق‌های بالقوه را ایجاد کند.

۲-۸-۸ اقدامات پیشگیرانه انجام شده باید متناسب با اثرات احتمالی مشکلات بالقوه باشد.

۳-۸-۸ روش‌های اجرایی اقدامات پیشگیرانه باید الزاماتی برای موارد زیر را تعیین کند:

الف) شناسایی عدم انطباق‌های بالقوه و علل آن‌ها

ب) ارزیابی نیاز به اقدام برای پیشگیری از وقوع عدم انطباق‌ها

پ) تعیین و اجرای اقدام مورد نیاز

ت) ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته

ث) بازنگری اثربخشی اقدامات پیشگیرانه انجام گرفته.

یادآوری - روش‌های اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه لزوماً مجزا نیست.

## پیوست الف

### (الزامی)

## الزامات استقلال برای نهادهای بازرسی

### الف-۱ الزامات برای نهادهای بازرسی (نوع الف)

نهاد بازرسی اشاره شده در زیربند ۴-۱-۶ الف باید الزامات زیر را برآورده کند.

الف) نهاد بازرسی باید نسبت به طرفهای مرتبط با آنها استقلال داشته باشد.

ب) نهاد بازرسی و کارکنان آن نباید هرگونه فعالیت‌هایی که ممکن است با استقلال در قضاوت و درستی<sup>۱</sup> مرتبط با فعالیت‌های بازرسی آنها تضاد داشته باشد را به عهده گیرند. به‌ویژه نباید طراحی، تولید، تأمین، نصب، خرید، مالکیت، استفاده یا نگهداری موردهای بازرسی شده را به عهده گیرند.

یادآوری ۱- این امر مانع تبادل اطلاعات فنی بین کارفرما و نهاد بازرسی نیست. (برای مثال: تشریح یافته‌ها، یا شفاف‌سازی الزامات یا آموزش).

یادآوری ۲- این امر مانع خرید، مالکیت یا به‌کارگیری موردهای بازرسی شده مورد نیاز برای عملیات نهاد بازرسی یا برای مقاصد شخصی توسط کارکنان نیست.

پ) نهاد بازرسی نباید بخشی از یک شخصیت حقوقی باشد که طراحی، تولید، تأمین، نصب، خرید، مالکیت یا نگهداری موردهای بازرسی شده را به عهده دارد.

یادآوری ۱- این امر مانع تبادل اطلاعات فنی بین کارفرما و هر بخش دیگری از همان شخصیت حقوقی که نهاد بازرسی بخشی از آن است نمی‌شود (برای مثال: تشریح یافته‌ها، یا شفاف‌سازی الزامات یا آموزش).

یادآوری ۲- این امر مانع خرید، مالکیت، نگهداری یا به‌کارگیری موردهای بازرسی شده مورد نیاز برای عملیات در بخش دیگری از همان شخصیت حقوقی، یا برای مقاصد شخصی توسط کارکنان نیست.

ت) نهاد بازرسی نباید با یک شخصیت حقوقی جداگانه که طراحی، تولید، تأمین، نصب، خرید، مالکیت، استفاده یا نگهداری موردهای بازرسی شده را به عهده دارد در موارد زیر ارتباط داشته باشد:

(۱) مالکیت مشترک، به جز درجایی که مالکین فاقد توانایی تأثیر گذاشتن در پی‌آمد یک بازرسی باشند.

مثال ۱: ساختاری از نوع مشارکتی که در آن تعداد زیادی سهامدار وجود دارد، ولی آنها (به تنهایی یا به‌عنوان یک گروه) فاقد توانایی تأثیر گذاشتن در پی‌آمد یک بازرسی باشند.

مثال ۲: یک شرکت دارنده سهام<sup>۲</sup> متشکل از چندین شخصیت حقوقی جداگانه (شرکت‌های هم‌گروه<sup>۳</sup>) زیر نظر یک شرکت مادر<sup>۴</sup> مشترک که در آن هیچ‌یک از شرکت‌های هم‌گروه و شرکت مادر نمی‌توانند بر پی‌آمد یک بازرسی تأثیر گذارند.

- 
- 1- Judgment and integrity
  - 2- Holding company
  - 3- Sister companies
  - 4- Mother company

۲) اعضای منصوب شده توسط مالکیت مشترک در هیات مدیره یا هم‌تراز آن در سازمان‌ها، به‌جز در جایی که وظایف آنها فاقد تأثیر گذاشتن بر پی‌آمد یک بازرسی باشند.

**مثال:** یک بانک تأمین‌کننده بودجه یک شرکت تأکید بر این دارد تا منصوب شده‌ای در هیات مدیره داشته باشد که او بر نحوه مدیریت شرکت نظارت کلی خواهد داشت اما در هیچ‌گونه تصمیم‌گیری دخیل نخواهد بود.

۳) گزارش‌دهی مستقیم به همان مدیریت سطح بالاتر، به‌جز در جایی که این امر نمی‌تواند بر پی‌آمد یک بازرسی تأثیر گذارد.

یادآوری- گزارش‌دهی به همان مدیریت سطح بالاتر در باره‌ی موضوعاتی به‌جز طراحی، تولید، تامین، نصب، خرید، مالکیت، استفاده یا نگهداری موردهای بازرسی شده، مجاز است.

۴) تعهدات قراردادی، یا سایر شیوه‌هایی که ممکن است توانایی تأثیرگذاری بر پی‌آمد یک بازرسی داشته باشد.

#### الف-۲ الزامات برای نهاد های بازرسی (نوع ب)

نهاد بازرسی اشاره شده در زیربند ۴-۱-۶ ب باید الزامات زیر را برآورده کند.

الف) خدمات بازرسی باید تنها به سازمانی که نهاد بازرسی بخشی از آن را تشکیل می‌دهد ارایه شود.

ب) تفکیک شفاف مسوولیت‌های کارکنان بازرسی از آن‌دسته کارکنان که برای سایر وظایف استخدام شده‌اند باید از طریق شناسایی سازمانی و روش‌های گزارش‌دهی نهاد بازرسی در درون سازمان مادر، ایجاد شود.

پ) نهاد بازرسی و کارکنان آن نباید هرگونه فعالیت‌هایی که ممکن است با استقلال در قضاوت و درستی مرتبط با فعالیت‌های بازرسی آن‌ها تضاد داشته باشد را به عهده گیرند. به‌ویژه آن‌ها نباید طراحی، تولید، تأمین، نصب، خرید، مالکیت، استفاده یا نگهداری موردهای بازرسی شده را به عهده گیرند.

یادآوری ۱- این امر مانع تبادل اطلاعات بین نهاد بازرسی و سایر بخش‌های سازمان که نهاد بازرسی بخشی از آن را تشکیل می‌دهد نیست، برای مثال: تشریح یافته‌ها، یا شفاف‌سازی الزامات یا آموزش.

یادآوری ۲- این امر مانع خرید، مالکیت یا به‌کارگیری موردهای بازرسی که مورد نیاز برای عملیات نهاد بازرسی هستند، یا خرید، مالکیت یا استفاده موردها برای مقاصد شخصی توسط کارکنان نیست.

#### الف-۳ الزامات برای نهاد های بازرسی (نوع پ)

نهاد بازرسی اشاره شده در زیربند ۴-۶-۱ پ باید الزامات زیر را برآورده کند.

الف) نهاد بازرسی باید تدابیر حفاظتی در درون سازمان فراهم کند تا از تفکیک کافی مسوولیت‌ها و پاسخگویی‌ها مابین بازرسی و سایر فعالیت‌ها اطمینان حاصل شود.

ب) طراحی / تولید / تأمین / نصب / تعمیر / نگهداری و بازرسی مورد مشابه انجام شده توسط یک نهاد بازرسی نوع پ نباید توسط یک شخص واحد به اجرا گذارده شود. به استثناء در خصوص جایی که یک الزام مقرراتی<sup>۱</sup> به صراحت اجازه می‌دهد یک شخص خاص از یک نهاد بازرسی نوع پ هم طراحی / تولید / تأمین /

1- Regulatory requirement

نصب/ تعمیر/ نگهداری و هم بازرسی مورد مشابه را به عهده گیرد، تا هنگامی که این استثناء نتایج بازرسی را به مصالحه نگذارد.

**یادآوری-** بازرسی‌های انجام شده توسط نهادهای بازرسی نوع پ را نمی‌توان به‌عنوان بازرسی‌های شخص ثالث برای فعالیت‌های بازرسی مشابه طبقه‌بندی کرد زیرا آنها الزامات استقلال در کارهای مربوط به نهادهای بازرسی نوع الف را برآورده نمی‌کنند.



پیوست ب  
(اطلاعاتی)

موارد اختیاری در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی

موارد اختیاری زیر را می‌توان در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی منظور کرد :  
الف) تخصیص عنوان مدرک، به عبارت دیگر عنوان گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی، بر حسب مورد  
ب) هویت کارفرما

یادآوری- مالک مورد بازرسی شده را می‌توان در گزارش یا گواهینامه ذکر کرد چنانچه مالک کارفرما نباشد.

- پ) توصیف کار سفارش داده شده برای بازرسی  
ت) اطلاعات درباره‌ی آنچه که از دامنه شمول اصلی کار حذف شده است  
ث) شناسایی یا شرح مختصری درباره‌ی روش(ها) و روش(های) اجرایی بازرسی به‌کارگرفته شده، با ذکر انحراف‌ها، الحاقیه‌ها یا استثناءها از روش‌ها و روش‌های اجرایی توافق شده  
ج) شناسایی تجهیزات به‌کارگرفته شده برای اندازه‌گیری‌ها/آزمون‌ها  
چ) هرگاه مربوط باشد و چنانچه در روش یا روش اجرایی بازرسی مشخص نشده باشد، ارجاع به یا توصیف روش نمونه برداری و اطلاعات درباره‌ی مکان، زمان، نحوه برداشتن نمونه و فرد نمونه بردار  
ح) اطلاعات درباره‌ی مکان بازرسی انجام شده  
خ) اطلاعات در مورد شرایط محیطی در طی بازرسی، در صورت ارتباط  
د) عبارتی که بیان کند نتایج بازرسی منحصرأ مربوط به کار سفارش داده شده یا مورد(ها) یا بهر<sup>۱</sup> بازرسی شده است  
ذ) عبارتی که گزارش بازرسی نباید تکثیر شود، مگر به‌طور کامل  
ر) نشان یا مهر بازرس  
ز) اسامی (یا شناسایی منحصر به فرد) کارکنانی که بازرسی را انجام داده‌اند و در مواردی که تصدیق الکترونیکی امن انجام نشده است، امضای آن‌ها (همچنین به زیربند ۷-۴-۲ رجوع شود).

## منابع مورد استفاده

- {۱} استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ : سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان
- {۲} استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- {۳} استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۵ : سال ۱۳۸۶، الزامات عمومی برای احراز صلاحیت آزمایشگاه‌های آزمون و کالیبراسیون
- {۴} استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ : سال ۱۳۸۶، رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی
- {۵} استاندارد ملی ایران ۴۷۲۳ : سال ۱۳۹۰، واژه نامه اندازه‌شناسی- مفاهیم پایه عمومی و اصطلاحات مربوط