

1 Scope

This part of ISO/IEC 17021 contains principles and requirements for the competence, consistency and impartiality of bodies providing audit and certification of all types of management systems. Certification bodies operating to this part of ISO/IEC 17021 do not need to offer all types of management system certification. Certification of management systems is a third-party conformity assessment activity (see ISO/IEC 17000:2004, 5.5) and bodies performing this activity are therefore third-party conformity assessment bodies.

۱

دامنه

این بخش از ISO/IEC 17021 شامل اصول و الزامات مربوط به صلاحیت، سازگاری و بی طرفی نهادهایی است که ممیزی و گواهی انواع سیستم های مدیریت را ارائه می دهند. نهادهای صدور گواهی که مطابق این بخش از ISO/IEC 17021 عمل می کنند، نیازی به ارائه انواع گواهینامه سیستم مدیریت ندارند.

صدور گواهینامه سیستم های مدیریت یک فعالیت ارزیابی انطباق شخص ثالث است (به ISO/IEC 17000:2004، 5.5 مراجعه کنید) و بنابراین نهادهایی که این فعالیت را انجام می دهند، نهادهای ارزیابی انطباق شخص ثالث هستند.

NOTE 1 Examples of management systems include environmental management systems, quality management systems and information security management systems.

یادداشت ۱: نمونه هایی از سیستم های مدیریت شامل سیستم های مدیریت محیطی، سیستم های مدیریت کیفیت و سیستم های مدیریت امنیت اطلاعات است.

NOTE 2 In this part of ISO/IEC 17021, certification of management systems is referred to as “certification” and third-party conformity assessment bodies are referred to as “certification bodies”.

یادداشت ۲: در این بخش از ISO/IEC 17021، گواهینامه سیستم های مدیریت به عنوان «گواهینامه» و نهادهای ارزیابی انطباق شخص ثالث به عنوان «سازمان صدور گواهینامه» نامیده می شوند.

NOTE 3 A certification body can be non-governmental or governmental, with or without regulatory authority.

یادداشت ۳: یک نهاد صدور گواهینامه می تواند غیردولتی یا دولتی، با یا بدون مرجع نظارتی باشد.

NOTE 4 This part of ISO/IEC 17021 can be used as a criteria document for accreditation, peer assessment or other audit processes.

یادداشت ۴: این بخش از ISO/IEC 17021 می تواند به عنوان یک سند معیار برای اعتباربخشی، ارزیابی همتا یا سایر فرآیندهای ممیزی استفاده شود.

2

Normative references

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application.

For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.



- Fundamentals and vocabulary ISO/IEC 17000, Conformity assessment
- Vocabulary and general principles

۲

مراجع هنجاری

اسناد زیر، به طور کلی یا جزئی، به طور هنجاری در این سند ارجاع شده و برای کاربرد آن ضروری هستند.
برای مراجع تاریخ دار، تنها نسخه ذکر می شود. برای مراجع بدون تاریخ، آخرین ویرایش سند ارجاع شده (شامل هر گونه اصلاحیه) اعمال می شود.
– مبانی و واژگان ISO/IEC 17000، ارزیابی انطباق
– واژگان و اصول کلی

3

Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000, ISO/IEC 17000 and the following apply.

3.1

Certified client

Organization whose management system has been certified

3.2

impartiality presence of objectivity

Note 1 to entry: Objectivity means that conflicts of interest do not exist, or are resolved so as not to adversely influence subsequent activities of the certification body.)

Note 2 to entry: Other terms that are useful in conveying the element of impartiality include “independence”, “freedom from conflict of interests”, “freedom from bias”, “lack of prejudice”, “neutrality”, “fairness”, “open-mindedness”, “even-handedness”, “detachment”, “balance”.

۳

اصطلاحات و تعاریف

برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در ISO 9000، ISO/IEC 17000 و موارد زیر اعمال می شود.

۱-۳

مشتری گواهی شده

سازمانی که سیستم مدیریت آن تایید شده است

۲-۳

بی طرفی

حضور عینیت



یادداشت ۱ ورودی: عینیت به این معناست که تضاد منافع وجود نداشته باشد یا به گونه‌ای حل شود که بر فعالیت‌های بعدی سازمان گواهی‌دهنده تأثیر منفی نگذارد.

یادداشت ۲ ورودی: سایر اصطلاحاتی که در بیان عنصر بی طرفی مفید است عبارتند از: استقلال، آزادی از تضاد منافع، عاری از تعصب، عدم تعصب، بی طرفی، انصاف، آزاد اندیشی، «یکدست»، «جدایی»، «تعادل».

3.3

Management system consultancy

Participation in establishing, implementing or maintaining a management system

EXAMPLE 1 Preparing or producing manuals or procedures.

EXAMPLE 2 Giving specific advice, instructions or solutions towards the development and implementation of a management system.

Note 1 to entry: Arranging training and participating as a trainer is not considered consultancy, provided that, where the course relates to management systems or auditing, it is confined to the provision of generic information; i.e. the trainer should not provide client-specific solutions.

Note 2 to entry: The provision of generic information, but not client specific solutions for the improvement of processes or systems, is not considered to be consultancy.

Such information may include:

- explaining the meaning and intention of certification criteria;
- identifying improvement opportunities;
- explaining associated theories, methodologies, techniques or tools;
- sharing non-confidential information on related best practices;
- other management aspects that are not covered by the management system being audited.

۳-۳

مشاوره سیستم مدیریت

مشارکت در ایجاد، استقرار یا حفظ سیستم مدیریت

مثال ۱ تهیه یا تولید راهنماها یا رویه‌ها.

مثال ۲ ارائه مشاوره، دستورالعمل‌ها یا راه حل‌های خاص برای توسعه و پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت.

تبصره ۱ ورودی: برگزاری دوره آموزشی و شرکت به عنوان مدرس مشاوره محسوب نمی‌شود، مشروط بر اینکه در مواردی که دوره مربوط به

سیستم‌های مدیریت یا ممیزی باشد، منحصر به ارائه اطلاعات عمومی باشد. یعنی مربی نباید راه حل‌های خاص به مشتری ارائه دهد.

تبصره ۲ ورودی: ارائه اطلاعات عمومی، اما نه راه حل‌های خاص برای بهبود فرآیندها یا سیستم‌ها به مشتری، مشاوره محسوب نمی‌شود.

چنین اطلاعاتی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- توضیح معنی و هدف معیارهای صدور گواهینامه؛

- شناسایی فرصت‌های بهبود؛

- توضیح تئوری‌ها، روش‌ها، تکنیک‌ها یا ابزارهای مرتبط؛

- به اشتراک گذاری اطلاعات غیر محرمانه در مورد بهترین شیوه های مرتبط؛
- سایر جنبه های مدیریتی که تحت پوشش سیستم مدیریتی در حال ممیزی قرار نمی گیرند.

3.4

certification audit

audit carried out by an auditing organization independent of the client and the parties that rely on certification, for the purpose of certifying the client's management system .

ممیزی گواهینامه

ممیزی انجام شده توسط یک سازمان ممیزی مستقل از مشتری و طرفین متکی به گواهینامه، به منظور تأیید سیستم مدیریت مشتری.

Note 1 to entry: In the definitions which follow, the term "audit" has been used for simplicity to refer to third party certification audit.

یادداشت ۱: در تعاریفی که در ادامه می آید، از اصطلاح «ممیزی» برای سادگی برای اشاره به ممیزی گواهی شخص ثالث استفاده شده است.

Note 2 to entry: Certification audits include initial, surveillance, re-certification audits, and can also include special audits.

یادداشت ۲: ممیزی های گواهی شامل ممیزی های اولیه، نظارتی، بازرسی مجدد و همچنین می تواند شامل ممیزی های ویژه باشد.

Note 3 to entry: Certification audits are typically conducted by audit teams of those bodies providing certification of conformity to the requirements of management system standards.

یادداشت ۳: ممیزی های گواهی معمولاً توسط تیم های ممیزی از آن نهادهایی انجام می شود که گواهی انطباق با الزامات استانداردهای سیستم مدیریت را ارائه می دهند.

Note 4 to entry: A joint audit is when two or more auditing organizations cooperate to audit a single client.

یادداشت ۴: ممیزی مشترک زمانی است که دو یا چند سازمان ممیزی برای ممیزی یک مشتری واحد همکاری می کنند.

Note 5 to entry: A combined audit is when a client is being audited against the requirements of two or more management systems standards together.

یادداشت ۵: ممیزی ترکیبی زمانی است که یک مشتری بر اساس الزامات دو یا چند استاندارد سیستم مدیریت با هم ممیزی می شود.

Note 6 to entry: An integrated audit is when a client has integrated the application of requirements of two or more management systems standards into a single management system and is being audited against more than one standard.

یادداشت ۶: ممیزی یکپارچه زمانی است که مشتری کاربرد الزامات دو یا چند استاندارد سیستم مدیریت را در یک سیستم مدیریت واحد ادغام کرده و بر اساس بیش از یک استاندارد ممیزی می شود.

3.5

Client

Organization whose management system is being audited for certification purposes

۵-۳

مشتری

سازمانی که سیستم مدیریت آن برای اهداف صدور گواهینامه ممیزی می شود

3.6
Auditor
Person who conducts an audit

۳-۶

ممیز

شخصی که ممیزی را هدایت می کند.

3.7
Competence
Ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

۳-۷

صلاحیت

توانایی به کارگیری دانش و مهارت برای دستیابی به نتایج مورد نظر

3.8
Guide
Person appointed by the client to assist the audit team

۳-۸

راهنما

شخصی که توسط مشتری برای همراهی تیم ممیزی در نظر گرفته شده است .

3.9
Observer
Person who accompanies the audit team but does not audit

۳-۹

شاهد

شخصی که تیم ممیزی را همراهی می کند اما ممیزی نمی کند

3.10
Technical area
Area characterized by commonalities of processes relevant to a specific type of management system and its intended results
Note 1 to entry: See Note to 7.1.2.



۱۰-۳

منطقه فنی

منطقه ای که با اشتراکات فرآیندهای مربوط به نوع خاصی از سیستم مدیریت و نتایج مورد نظر آن مشخص می شود
یادداشت ۱ ورودی: به تبصره ۷,۱,۲ مراجعه کنید

3.11

Nonconformity

Non-fulfilment of a requirement

۱۱-۳

عدم انطباق

عدم برآورده شدن الزامات

3.12

Major nonconformity

Nonconformity (3.11) that affects the capability of the management system to achieve the intended results

Note 1 to entry: Nonconformities could be classified as major in the following circumstances:

- If there is a significant doubt that effective process control is in place, or that products or services will meet specified requirements;
- A number of minor nonconformities associated with the same requirement or issue could demonstrate a systemic failure and thus constitute a major nonconformity.

۱۲-۳

عدم انطباق عمده

عدم انطباق (۳,۱۱) که بر توانایی سیستم مدیریت برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر می گذارد
یادداشت ۱ ورودی: موارد عدم انطباق را می توان در شرایط زیر به عنوان عمده طبقه بندی کرد:

- اگر شک مهمی وجود دارد که کنترل فرآیند مؤثر وجود دارد، یا اینکه محصولات یا خدمات الزامات مشخص شده را برآورده می کنند.
- تعدادی از عدم انطباق های جزئی مرتبط با یک نیاز یا موضوع می تواند نشان دهنده یک شکست سیستمی باشد و در نتیجه یک عدم انطباق بزرگ را ایجاد کند.

3.13

Minor nonconformity

Nonconformity (3.11) that does not affect the capability of the management system to achieve the intended results

۱۳-۳

عدم انطباق جزئی

عدم انطباق (۳,۱۱) که بر توانایی سیستم مدیریت برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر نمی گذارد

3.14

Technical expert

Person who provides specific knowledge or expertise to the audit team

Note 1 to entry: Specific knowledge or expertise is that which relates to the organization, the process or activity to be audited.

۱۴-۳

کارشناس فنی

شخصی که دانش یا تخصص خاصی را در اختیار تیم ممیزی قرار می دهد
یادداشت ۱ ورودی: دانش یا تخصص خاصی است که به سازمان، فرآیند یا فعالیت مورد ممیزی مربوط می شود.

3.15

Certification scheme

Conformity assessment system related to management systems to which the same specified requirements, specific rules and procedures apply.

۱۵-۳

طرح صدور گواهینامه

سیستم ارزیابی انطباق مرتبط با سیستم های مدیریتی که با همان الزامات مشخص شده، قوانین و رویه های خاص اعمال می شود.

3.16

Audit time

Time needed to plan and accomplish a complete and effective audit of the client organization's management system.

۱۶-۳

زمان ممیزی

زمان مورد نیاز برای برنامه ریزی و انجام ممیزی کامل و موثر سیستم مدیریت سازمان مشتری

3.17

Duration of management system certification audits

Part of audit time (3.16) spent conducting audit activities from the opening meeting to the closing meeting, inclusive Note 1 to entry: Audit activities normally include:



- conducting the opening meeting;
- performing document review while conducting the audit;
- communicating during the audit;
- assigning roles and responsibilities of guides and observers;
- collecting and verifying information;
- generating audit findings;
- preparing audit conclusions;
- conducting the closing meeting.

۱۷-۳

- مدت زمان ممیزی های منجر به صدور گواهی سیستم مدیریت
بخشی از زمان ممیزی (۳,۱۶) که صرف انجام فعالیت های ممیزی از جلسه افتتاحیه تا جلسه پایانی، شامل
یادداشت ۱ ورودی: فعالیت های ممیزی معمولاً شامل:
- برگزاری جلسه افتتاحیه؛
 - انجام بررسی اسناد در حین انجام ممیزی؛
 - برقراری ارتباط در حین ممیزی؛
 - تعیین نقش ها و مسئولیت های راهنماها و ناظران.
 - جمع آوری و تأیید اطلاعات؛
 - ایجاد یافته های ممیزی؛
 - تهیه نتایج ممیزی؛
 - برگزاری جلسه اختتامیه

4

Principles

4.1

General

4.1.1 The principles described in this clause provide the basis for the subsequent specific performance and descriptive requirements in this part of ISO/IEC 17021.

This part of ISO/IEC 17021 does not give specific requirements for all situations that can occur. These principles should be applied as guidance for the decisions that may need to be made for unanticipated situations. Principles are not requirements.

۴

اصول

۱-۴

عمومی

۱-۱-۴

اصول تشریح شده در این بند مبنایی برای عملکرد خاص و الزامات توصیفی بعدی در این بخش از ISO/IEC 17021 فراهم می کند. این بخش از ISO/IEC 17021 الزامات خاصی را برای همه شرایطی که ممکن است رخ دهد ارائه نمی کند. این اصول باید به عنوان راهنمایی برای تصمیماتی که ممکن است برای موقعیت های پیش بینی نشده اتخاذ شوند، به کار گرفته شوند. اصول الزامی نیستند.

4.1.2

The overall aim of certification is to give confidence to all parties that a management system fulfils specified requirements.

The value of certification is the degree of public confidence and trust that is established by an impartial and competent assessment by a third-party.

Parties that have an interest in certification include, but are not limited to

- a) The clients of the certification bodies;
- b) The customers of the organizations whose management systems are certified;
- c) Governmental authorities;
- d) Non-governmental organizations;
- e) Consumers and other members of the public.

۲-۱-۴

هدف کلی از صدور گواهینامه این است که به همه طرفین اطمینان دهد که یک سیستم مدیریت الزامات مشخص را برآورده می کند.

ارزش گواهینامه درجه اعتماد و اعتماد عمومی است که توسط یک ارزیابی بی طرفانه و شایسته توسط شخص ثالث ایجاد می شود.

افراد علاقه مند به صدور گواهینامه شامل، اما محدود به آنها نیستند:

الف) مشتریان نهادهای صدور گواهینامه؛

ب) مشتریان سازمان هایی که سیستم های مدیریت آنها دارای گواهینامه هستند.

ج) مقامات دولتی؛

د) سازمان های مردم نهاد.

ه) مصرف کنندگان و سایر افراد جامعه.

4.1.3

Principles for inspiring confidence include:

- Impartiality;
- Competence;
- Responsibility;
- Openness;
- Confidentiality;



- Responsiveness to complaints;
- risk-based approach.

NOTE this part of ISO/IEC 17021 sets out the principles of certification in Clause 4; the corresponding principles related to auditing can be found in ISO 19011:2011, Clause 4.

۳-۱-۴

اصول ایجاد اعتماد عبارتند از:

- بی طرفی؛
- صلاحیت؛
- مسئولیت؛
- باز بودن؛
- محرمانه بودن؛
- پاسخگویی به شکایات؛
- رویکرد مبتنی بر ریسک

توجه: این بخش از ISO/IEC 17021 اصول صدور گواهینامه را در بند ۴ بیان می کند. اصول مربوط به ممیزی را می توان در بند ۴ ISO 19011:2011 یافت.

4.2

Impartiality

4.2.1

Being impartial, and being perceived to be impartial, is necessary for a certification body to deliver certification that provides confidence. It is important that all internal and external personnel are aware of the need for impartiality.

4.2.2

It is recognized that the source of revenue for a certification body is its client paying for certification, and that this is a potential threat to impartiality.

4.2.3

To obtain and maintain confidence, it is essential that a certification body's decisions be based on objective evidence of conformity (or nonconformity) obtained by the certification body, and that its decisions are not influenced by other interests or by other parties.

4.2.4

Threats to impartiality may include but are not limited to the following.

- a) Self-interest: threats that arise from a person or body acting in their own interest. A concern related to certification, as a threat to impartiality, is financial self-interest.
- b) Self-review: threats that arise from a person or body reviewing the work done by themselves.



Auditing the management systems of a client to whom the certification body provided management systems consultancy would be a self-review threat.

c) Familiarity (or trust): threats that arise from a person or body being too familiar with or trusting of another person instead of seeking audit evidence.

d) Intimidation: threats that arise from a person or body having a perception of being coerced openly or secretly, such as a threat to be replaced or reported to a supervisor.

۲-۴

بی طرفی

۱-۲-۴

بی طرف بودن و بی طرف بودن برای یک نهاد صدور گواهینامه لازم است تا گواهینامه ای را ارائه کند که اطمینان ایجاد کند. این مهم است که همه پرسنل داخلی و خارجی از نیاز به بی طرفی آگاه باشند.

۲-۲-۴

به رسمیت شناخته شده است که منبع درآمد یک نهاد صدور گواهی، مشتری آن است که برای صدور گواهینامه پرداخت می کند، و این یک تهدید بالقوه برای بی طرفی است.

۳-۲-۴

برای به دست آوردن و حفظ اطمینان، ضروری است که تصمیمات یک مرجع گواهی بر اساس شواهد عینی انطباق (یا عدم انطباق) به دست آمده توسط نهاد صدور گواهینامه باشد، و تصمیمات آن تحت تأثیر منافع دیگر یا طرف های دیگر قرار نگیرد.

۴-۲-۴

تهدیدهای بی طرفی ممکن است شامل موارد زیر باشد اما به آنها محدود نمی شود.

الف) منافع شخصی: تهدیدهایی که از طرف شخص یا بدنی که به نفع خود عمل می کند، ناشی می شود. نگرانی مربوط به صدور گواهینامه، به عنوان تهدیدی برای بی طرفی، منافع شخصی مالی است.

ب) خود بازمینی: تهدیدهایی که از بازمینی کار انجام شده توسط شخص یا ارگان ناشی می شود.

ممیزی سیستم های مدیریت مشتری که نهاد گواهی دهنده مشاوره سیستم های مدیریتی را به او ارائه می کند، تهدیدی برای بازنگری شخصی خواهد بود.

ج) آشنایی (یا اعتماد): تهدیدهایی که از آشنایی یا اعتماد بیش از حد یک شخص یا نهاد با شخص دیگری به جای جستجوی شواهد ممیزی ناشی می شود.

د) ارعاب: تهدیدهایی که از یک فرد یا ارگانی ناشی می شود که تصور می کند علنی یا مخفیانه تحت فشار قرار گرفته است، مانند تهدید برای جایگزینی یا گزارش به یک سرپرست.

4.3



Competence

4.3.1

Competence of the personnel of the certification body in all functions involved in certification activities is necessary to deliver certification that provides confidence.

4.3.2

The competence also needs to be supported by the management system of the certification body.

4.3.3

It is a key issue for the management of the certification body to have an implemented process for the establishment of competence criteria for the personnel involved in the audit and other certification activities and to perform evaluation against the criteria.

۳-۴

صلاحیت

۴,۳,۱

صلاحیت پرسنل سازمان صدور گواهینامه در کلیه وظایف درگیر در فعالیت های صدور گواهینامه برای ارائه گواهینامه ای که اطمینان ایجاد می کند ضروری است.

۴,۳,۲

این شایستگی همچنین باید توسط سیستم مدیریت سازمان صدور گواهینامه پشتیبانی شود.

۴,۳,۳

این یک موضوع کلیدی برای مدیریت سازمان صدور گواهینامه است که یک فرآیند اجرا شده برای ایجاد معیارهای شایستگی برای پرسنل درگیر در ممیزی و سایر فعالیت های صدور گواهینامه و ارزیابی بر اساس معیارها انجام دهد.

4.4

Responsibility

4.4.1

The certified client, and not the certification body, has the responsibility for consistently achieving the intended results of implementation of the management system standard and conformity with the requirements for certification.

4.4.2



The certification body has the responsibility to assess sufficient objective evidence upon which to base a certification decision. Based on audit conclusions, it makes a decision to grant certification if there is sufficient evidence of conformity, or not to grant certification if there is not sufficient evidence of conformity.

NOTE any audit is based on sampling within an organization's management system and therefore is not a guarantee of 100 % conformity with requirements.

۴-۴

مسئولیت پذیری

۱-۴-۴

مشتری گواهی شده، و نه سازمان صدور گواهینامه، مسئولیت دستیابی مداوم به نتایج مورد نظر از اجرای استاندارد سیستم مدیریت و انطباق با الزامات صدور گواهینامه را دارد.

۲-۴-۴

سازمان صدور گواهینامه مسئولیت ارزیابی شواهد عینی کافی را دارد که بر اساس آن تصمیم صدور گواهینامه را بر مبنای آن قرار دهد. بر اساس نتایج ممیزی، در صورت وجود شواهد کافی مبنی بر انطباق، تصمیم می گیرد که گواهی اعطا کند یا اگر شواهد کافی مبنی بر انطباق وجود نداشته باشد، گواهی اعطا نکند. توجه داشته باشید ممیزی بر اساس نمونه گیری در سیستم مدیریت سازمان است و بنابراین تضمینی برای انطباق ۱۰۰٪ با الزامات نیست.

4.5

Openness

4.5.1

A certification body needs to provide public access to, or disclosure of, appropriate and timely information about its audit process and certification process, and about the certification status (i.e. the granting, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring, or withdrawing of certification) of any organization, in order to gain confidence in the integrity and credibility of certification. Openness is a principle of access to, or disclosure of, appropriate information.

4.5.2

To gain or maintain confidence in certification, a certification body should provide appropriate access to, or disclosure of, non-confidential information about the conclusions of specific audits (e.g. audits in response to complaints) to specific interested parties.

۵-۴

باز بودن



۱-۵-۴

یک نهاد صدور گواهینامه باید دسترسی عمومی یا افشای اطلاعات مناسب و به موقع در مورد فرآیند ممیزی و فرآیند صدور گواهینامه خود و وضعیت صدور گواهینامه (یعنی اعطای، حفظ گواهی، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تمدید، تعلیق یا بازگرداندن یا پس گرفتن گواهینامه) از هر سازمان، به منظور کسب اطمینان از یکپارچگی و اعتبار گواهینامه. باز بودن اصل دسترسی یا افشای اطلاعات مناسب است.

۲-۵-۴

برای به دست آوردن یا حفظ اطمینان در صدور گواهینامه، یک نهاد صدور گواهی باید دسترسی مناسب یا افشای اطلاعات غیرمحرمانه در مورد نتایج ممیزی های خاص (مانند ممیزی در پاسخ به شکایات) را برای اشخاص ذینفع خاص فراهم کند.

4.6

Confidentiality

To gain the privileged access to information that is needed for the certification body to assess conformity to requirements for certification adequately, it is essential that a certification body does not disclose any confidential information.

۶-۴

محرمانه بودن

برای به دست آوردن دسترسی ممتاز به اطلاعاتی که برای سازمان صدور گواهینامه برای ارزیابی انطباق با الزامات صدور گواهینامه به اندازه کافی مورد نیاز است، ضروری است که یک سازمان صدور گواهینامه هیچ گونه اطلاعات محرمانه ای را فاش نکند.

4.7

Responsiveness

To complaints Parties that rely on certification expect to have complaints investigated and, if these are found to be valid, should have confidence that these complaints will be appropriately addressed and that a reasonable effort will be made by the certification body to resolve them.

Effective responsiveness to complaints is an important means of protection for the certification body, its clients and other users of certification against errors, omissions or unreasonable behavior.

Confidence in certification activities is safeguarded when complaints are processed appropriately.

NOTE An appropriate balance between the principles of openness and confidentiality, including responsiveness to complaints, is necessary in order to demonstrate integrity and credibility to all users of certification. 4.8 Risk-based approach Certification bodies need to take into account the risks associated with providing competent, consistent and impartial certification. Risks may include, but are not limited to, those associated with:

— The objectives of the audit;



- The sampling used in the audit process;
- Real and perceived impartiality;
- Legal, regulatory and liability issues;
- The client organization being audited and its operating environment;
- impact of the audit on the client and its activities;
- Health and safety of the audit teams;
- Perception of interested parties;
- misleading statements by the certified client;
- use of marks.

۷-۴

پاسخگویی

نسبت به شکایات، طرف‌هایی که به گواهی‌نامه اعتماد می‌کنند، انتظار دارند که شکایات مورد بررسی قرار گیرد و در صورت معتبر بودن این شکایات، باید اطمینان داشته باشند که به این شکایات به درستی رسیدگی می‌شود و سازمان صدور گواهی‌نامه برای حل و فصل آنها تلاش معقولی انجام می‌دهد. پاسخگویی مؤثر به شکایات وسیله مهمی برای محافظت از سازمان صدور گواهی‌نامه، مشتریان آن و سایر کاربران گواهی‌نامه در برابر خطاها، حذفیات یا رفتارهای غیرمنطقی است. هنگامی که شکایات به طور مناسب رسیدگی شود، اعتماد به فعالیت‌های صدور گواهی‌نامه حفظ می‌شود.

توجه، تعادل مناسب بین اصول باز بودن و محرمانه بودن، از جمله پاسخگویی به شکایات، برای نشان دادن صداقت و اعتبار برای همه کاربران گواهی ضروری است. ۴,۸ رویکرد مبتنی بر ریسک نهادهای صدور گواهی باید خطرات مرتبط با ارائه گواهی‌نامه صالح، سازگار و بی طرف را در نظر بگیرند. خطرات ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- اهداف ممیزی؛
- نمونه‌گیری مورد استفاده در فرآیند ممیزی؛
- بی طرفی واقعی و درک شده؛
- مسائل حقوقی، مقرراتی و مسئولیتی؛
- سازمان مشتری مورد ممیزی و محیط عملیاتی آن؛
- تأثیر ممیزی بر مشتری و فعالیت‌های آن؛
- سلامت و ایمنی تیم‌های ممیزی؛
- درک اشخاص ذینفع؛
- اظهارات گمراه‌کننده توسط مشتری گواهی شده؛
- استفاده از علائم

5

General requirements

5.1

Legal and contractual matters

5.1.1

Legal responsibility

The certification body shall be a legal entity, or a defined part of a legal entity that can be held legally responsible for all its certification activities.

A governmental certification body is deemed to be a legal entity on the basis of its governmental status.

۵

الزامات عمومی

۱-۵

موضوعات قانونی و قراردادی

۱-۱-۵

مسئولیت قانونی

نهاد صدور گواهینامه یک شخص حقوقی یا بخشی مشخص از یک شخص حقوقی است که می تواند از نظر قانونی مسئول کلیه فعالیت های صدور گواهینامه آن باشد.

یک نهاد صدور گواهینامه دولتی بر اساس وضعیت دولتی خود یک شخص حقوقی تلقی می شود.

5.1.2

Certification agreement

The certification body shall have a legally enforceable agreement with each client for the provision of certification activities in accordance with the relevant requirements of this part of ISO/IEC 17021.

In addition, where there are multiple offices of a certification body or multiple sites of a client, the certification body shall ensure there is a legally enforceable agreement between the certification body granting certification and the client that covers all the sites within the scope of the certification.

NOTE an agreement can be achieved through multiple agreements that reference or otherwise link to one another.

۲-۱-۵

موافقت نامه صدور گواهینامه

سازمان صدور گواهینامه باید با هر مشتری یک توافقنامه قانونی لازم الاجرا برای ارائه فعالیت های صدور گواهینامه مطابق با الزامات مربوطه این بخش از ISO/IEC 17021 داشته باشد.



علاوه بر این، در مواردی که چندین دفاتر از یک مرجع صدور گواهینامه یا چندین سایت از یک مشتری وجود داشته باشد، مرجع صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که توافقنامه قانونی قابل اجرا بین سازمان صدور گواهینامه اعطا کننده گواهینامه و مشتری وجود دارد که تمام سایت های موجود در محدوده گواهی را پوشش می دهد. .
توجه داشته باشید که یک توافق را می توان از طریق چندین توافق نامه که به یکدیگر ارجاع می دهند یا به شکل دیگری به یکدیگر مرتبط می شوند، به دست آورد.

5.1.3

Responsibility for certification decisions

The certification body shall be responsible for, and shall retain authority for, its decisions relating to certification, including the granting, refusing, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring following suspension, or withdrawing of certification.

۳-۱-۵

مسئولیت تصمیمات صدور گواهینامه

سازمان صدور گواهینامه مسئول تصمیمات مربوط به صدور گواهینامه، از جمله اعطاء، امتناع، حفظ گواهینامه، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تمدید، تعلیق یا بازیابی پس از تعلیق یا پس گرفتن گواهینامه، خواهد بود و اختیارات خود را برای آن حفظ خواهد کرد.

5.2

Management of impartiality

5.2.1

Conformity assessment activities shall be undertaken impartially.

The certification body shall be responsible for the impartiality of its conformity assessment activities and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

۲-۵

مدیریت بی طرفی

۱-۲-۵

فعالیت های ارزیابی انطباق باید بی طرفانه انجام شود.

مرجع صدور گواهینامه مسئول بی طرفی فعالیت های ارزیابی انطباق خود است و نباید اجازه دهد فشارهای تجاری، مالی یا سایر فشارها بی طرفی را به خطر بیندازند.

5.2.2

The certification body shall have top management commitment to impartiality in management system certification activities.



The certification body shall have a policy that it understands the importance of impartiality in carrying out its management system certification activities, manages conflict of interest and ensures the objectivity of its management system certification activities.

۲-۲-۵

سازمان صدور گواهینامه باید تعهد مدیریت ارشد به بی طرفی در فعالیت های صدور گواهینامه سیستم مدیریت داشته باشد. سازمان صدور گواهینامه باید سیاستی داشته باشد که اهمیت بی طرفی در انجام فعالیت های صدور گواهینامه سیستم مدیریت خود را درک کند، تضاد منافع را مدیریت کند و از عینیت فعالیت های صدور گواهینامه سیستم مدیریت خود اطمینان حاصل کند.

5.2.3

The certification body shall have a process to identify, analyze, evaluate, treat, monitor, and document the risks related to conflict of interests arising from provision of certification including any conflicts arising from its relationships on an ongoing basis.

Where there are any threats to impartiality, the certification body shall document and demonstrate how it eliminates or minimizes such threats and document any residual risk.

The demonstration shall cover all potential threats that are identified, whether they arise from within the certification body or from the activities of other persons, bodies or organizations.

When a relationship poses an unacceptable threat to impartiality (such as a wholly owned subsidiary of the certification body requesting certification from its parent), then certification shall not be provided. Top management shall review any residual risk to determine if it is within the level of acceptable risk. The risk assessment process shall include identification of and consultation with appropriate interested parties to advice on matters affecting impartiality including openness and public perception.

The consultation with appropriate interested parties shall be balanced with no single interest predominating.

NOTE 1 Sources of threats to impartiality of the certification body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, training, marketing and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new clients, etc.

NOTE 2 Interested parties can include personnel and clients of the certification body, customers of organizations whose management systems are certified, representatives of industry trade associations, representatives of governmental regulatory bodies or other governmental services, or representatives of non-governmental organizations, including consumer organizations.

NOTE 3 One way of fulfilling the consultation requirement of this clause is by the use of a committee of these interested parties.

۳-۲-۵

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای شناسایی، تجزیه و تحلیل، ارزیابی، درمان، نظارت و مستندسازی خطرات مربوط به تضاد منافع ناشی از ارائه گواهینامه از جمله هرگونه تضاد ناشی از روابط خود به طور مداوم داشته باشد.

در مواردی که تهدیدی برای بی طرفی وجود داشته باشد، مرجع صدور گواهینامه باید نحوه حذف یا به حداقل رساندن چنین تهدیداتی را مستند و نشان دهد و هرگونه خطر باقیمانده را مستند کند.

این نمایش باید تمام تهدیدات بالقوه شناسایی شده را پوشش دهد، خواه از داخل سازمان صدور گواهینامه یا از فعالیت های افراد، ارگان ها یا سازمان های دیگر ناشی شود.

هنگامی که یک رابطه تهدید غیرقابل قبولی برای بی طرفی ایجاد کند (مانند یک شرکت تابعه کاملاً تحت مالکیت سازمان صدور گواهینامه که از مادر خود درخواست صدور گواهینامه می کند)، گواهی ارائه نمی شود.

مدیریت ارشد باید هرگونه ریسک باقیمانده را بررسی کند تا تعیین کند که آیا در سطح ریسک قابل قبول است یا خیر.

فرآیند ارزیابی ریسک باید شامل شناسایی و مشاوره با اشخاص ذینفع مناسب برای مشاوره در مورد موضوعاتی که بر بی طرفی تأثیر می گذارد، از جمله باز بودن و درک عمومی باشد.

مشورت با اشخاص ذینفع مناسب باید متعادل باشد و هیچ منفعتی بر آن غالب نباشد.

یادآوری ۱ منابع تهدید به بی طرفی سازمان صدور گواهینامه می تواند بر اساس مالکیت، حاکمیت، مدیریت، پرسنل، منابع مشترک، مالی، قراردادها، آموزش، بازاریابی و پرداخت کمیسیون فروش یا سایر انگیزه ها برای ارجاع مشتریان جدید و غیره باشد.

یادآوری ۲: اشخاص ذینفع می توانند شامل پرسنل و مشتریان مرجع صدور گواهینامه، مشتریان سازمان هایی که سیستم های مدیریتی آنها دارای گواهینامه هستند، نمایندگان انجمن های صنفی صنعتی، نمایندگان نهادهای نظارتی دولتی یا سایر خدمات دولتی، یا نمایندگان سازمان های غیردولتی از جمله سازمان های مصرف کننده باشند.

یادآوری ۳ یکی از راههای برآورده کردن الزامات مشاوره این بند، استفاده از کمیته ای از این اشخاص ذینفع است.

5.2.4

A Certification body shall not certify another certification body for its quality management system.

5.2.5

The certification body and any part of the same legal entity and any entity under the organizational control of the certification body [see 9.5.1.2, bullet b)] shall not offer or provide management system consultancy.

This also applies to that part of government identified as the certification body.

NOTE this does not preclude the possibility of exchange of information (e.g. explanation of findings or clarification of requirements) between the certification body and its clients.

۴-۲-۵

یک مرجع صدور گواهینامه نباید مرجع صدور گواهینامه دیگری را برای سیستم مدیریت کیفیت خود تأیید کند.

۵-۲-۵

نهاد صدور گواهینامه و هر بخشی از همان شخص حقوقی و هر نهادی که تحت کنترل سازمانی نهاد صدور گواهینامه است [نگاه کنید به ۹,۵,۱,۲, نقطه ب] نباید مشاوره سیستم مدیریت ارائه دهد.
این همچنین در مورد آن بخش از دولت که به عنوان سازمان صدور گواهینامه شناسایی شده است، صدق می کند.
توجه داشته باشید که این امر مانع از امکان تبادل اطلاعات (به عنوان مثال توضیح یافته ها یا شفاف سازی الزامات) بین سازمان صدور گواهینامه و مشتریانش نمی شود.

5.2.6

The carrying out of internal audits by the certification body and any part of the same legal entity to its certified clients is a significant threat to impartiality.

Therefore, the certification body and any part of the same legal entity and any entity under the organizational control of the certification body [see 9.5.1.2, bullet b)] shall not offer or provide internal audits to its certified clients.

A recognized mitigation of this threat is that the certification body shall not certify a management system on which it provided internal audits for a minimum of two years following the completion of the internal audits.

NOTE See Note 1 to 5.2.3.

۶-۲-۵

انجام ممیزی داخلی توسط سازمان صدور گواهینامه و هر بخشی از همان شخص حقوقی برای مشتریان دارای گواهینامه خود، تهدیدی مهم برای بی طرفی است.

بنابراین، نهاد صدور گواهینامه و هر بخشی از همان شخص حقوقی و هر نهادی که تحت کنترل سازمانی مرجع صدور گواهینامه است [نگاه کنید به ۹,۵,۱,۲, نقطه ب] نباید ممیزی داخلی را به مشتریان گواهی شده خود ارائه دهد.

یک روش شناخته شده برای کاهش این تهدید این است که نهاد صدور گواهینامه نباید سیستم مدیریتی را که در آن ممیزی داخلی ارائه کرده است، حداقل به مدت دو سال پس از تکمیل ممیزی داخلی تأیید کند.
توجه به یادداشت ۱ تا ۵,۲,۳ مراجعه کنید.

5.2.7

Where a client has received management systems consultancy from a body that has a relationship with a certification body, this is a significant threat to impartiality. A recognized mitigation of this threat is that the certification body shall not certify the management system for a minimum of two years following the end of the consultancy.

NOTE See Note 1 to 5.2.3.

۷-۲-۵

هنگامی که یک مشتری مشاوره سیستم های مدیریت را از نهادی دریافت کرده است که با یک مرجع صدور گواهینامه ارتباط دارد، این یک تهدید قابل توجه برای بی طرفی است. یک روش شناخته شده برای کاهش این تهدید این است که نهاد صدور گواهینامه نباید سیستم مدیریت را حداقل تا دو سال پس از پایان دوره مشاوره تایید کند. توجه به یادداشت ۱ تا ۵,۲,۳ مراجعه کنید.

5.2.8

The certification body shall not outsource audits to a management system consultancy organization, as this poses an unacceptable threat to the impartiality of the certification body (see 7.5). This does not apply to individuals contracted as auditors covered in 7.3.

۸-۲-۵

سازمان صدور گواهینامه نباید ممیزی را به یک سازمان مشاوره سیستم مدیریت برون سپاری کند، زیرا این امر تهدیدی غیرقابل قبول برای بی طرفی نهاد صدور گواهینامه است (نگاه کنید به ۷,۵). این امر در مورد افرادی که به عنوان ممیز تحت قرارداد ۷-۳ قرار داده شده اند اعمال نمی شود.

5.2.9

The certification body's activities shall not be marketed or offered as linked with the activities of an organization that provides management system consultancy. The certification body shall take action to correct inappropriate links or statements by any consultancy organization stating or implying that certification would be simpler, easier, faster or less expensive if the certification body were used. A certification body shall not state or imply that certification would be simpler, easier, faster or less expensive if a specified consultancy organization were used.

۹-۲-۵

فعالیت های سازمان صدور گواهی نامه نباید به عنوان مرتبط با فعالیت های سازمانی که مشاوره سیستم مدیریت را ارائه می کند، به بازار عرضه شود. سازمان صدور گواهینامه باید برای تصحیح پیوندها یا اظهارات نامناسب توسط هر سازمان مشاوره ای که بیان می کند یا دلالت می کند که صدور گواهینامه در صورت استفاده از مرجع صدور گواهینامه ساده تر، آسان تر، سریع تر یا کم هزینه تر خواهد بود، اقدام کند. یک مرجع صدور گواهینامه نباید بیان کند یا متضمن این باشد که در صورت استفاده از یک سازمان مشاوره مشخص، صدور گواهینامه ساده تر، آسان تر، سریع تر یا کم هزینه تر خواهد بود.

5.2.10

In order to ensure that there is no conflict of interests, personnel who have provided management system consultancy, including those acting in a managerial capacity, shall not be used by the certification body to take part in an audit or other certification activities if they have been involved in management system

consultancy towards the client. A recognized mitigation of this threat is that personnel shall not be used for a minimum of two years following the end of the consultancy.

۱۰-۲-۵

به منظور حصول اطمینان از عدم وجود تضاد منافع، پرسنلی که مشاوره سیستم مدیریتی را ارائه کرده اند، از جمله افرادی که در مقام مدیریتی فعالیت می کنند، در صورتی که در ممیزی یا سایر فعالیت های صدور گواهینامه شرکت داشته باشند، نباید توسط نهاد صدور گواهینامه استفاده شوند. یک روش شناخته شده کاهش این تهدید این است که از پرسنل حداقل تا دو سال پس از پایان دوره مشاوره استفاده نمی شود.

5.2.11

The certification body shall take action to respond to any threats to its impartiality arising from the actions of other persons, bodies or organizations.

5.2.12

All certification body personnel, either internal or external, or committees, who could influence the certification activities, shall act impartially and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

5.2.13

Certification bodies shall require personnel, internal and external, to reveal any situation known to them that can present them or the certification body with a conflict of interests. Certification bodies shall record and use this information as input to identifying threats to impartiality raised by the activities of such personnel or by the organizations that employ them, and shall not use such personnel, internal or external, unless they can demonstrate that there is no conflict of interest.

۱۱-۲-۵

سازمان صدور گواهینامه باید برای پاسخ به هر گونه تهدیدی که بی طرفی خود ناشی از اقدامات سایر افراد، ارگان ها یا سازمان ها باشد، اقدام کند.

۱۲-۲-۵

کلیه پرسنل نهاد صدور گواهینامه، اعم از داخلی یا خارجی، یا کمیته هایی که می توانند بر فعالیت های صدور گواهینامه تأثیر بگذارند، باید بی طرفانه عمل کنند و اجازه ندهند فشارهای تجاری، مالی یا سایر موارد بی طرفی را به خطر بیندازند.

۱۳-۲-۵

نهادهای صدور گواهینامه باید از پرسنل داخلی و خارجی بخواهند که هر موقعیتی را که برای آنها شناخته شده است که می تواند آنها یا سازمان صدور گواهی را با تضاد منافع مواجه کند، آشکار کنند.

نهادهای صدور گواهینامه باید این اطلاعات را به عنوان ورودی برای شناسایی تهدیدهای بی طرفی ناشی از فعالیت های این پرسنل یا سازمان هایی که آنها را به کار می گیرند، ثبت و استفاده کنند و نباید از چنین پرسنلی، داخلی یا خارجی استفاده کنند، مگر اینکه بتوانند ثابت کنند که هیچ تعارض منافی وجود ندارد..

5.3

Liability and financing

5.3.1

The certification body shall be able to demonstrate that it has evaluated the risks arising from its certification activities and that it has adequate arrangements (e.g. insurance or reserves) to cover liabilities arising from its operations in each of its fields of activities and the geographic areas in which it operates.

5.3.2

The certification body shall evaluate its finances and sources of income and demonstrate that initially, and on an ongoing basis, commercial, financial or other pressures do not compromise its impartiality.

۳-۵

مسئولیت و تامین مالی

۱-۳-۵

سازمان صدور گواهینامه باید بتواند نشان دهد که خطرات ناشی از فعالیت های صدور گواهینامه خود را ارزیابی کرده است و ترتیبات کافی (مانند بیمه یا ذخایر) را برای پوشش بدهی های ناشی از عملیات خود در هر یک از زمینه های فعالیت خود و مناطق جغرافیایی که فعالیت می کند در اختیار دارد..

۲-۳-۵

سازمان صدور گواهینامه باید منابع مالی و منابع درآمد خود را ارزیابی کند و نشان دهد که فشارهای تجاری، مالی، بی طرفی آن را به خطر نمی اندازد.

6

Structural requirements

6.1

Organizational structure and top management

6.1.1 The certification body shall document its organizational structure, duties, responsibilities and authorities of management and other personnel involved in certification and any committees. When the certification body is a defined part of a legal entity, the structure shall include the line of authority and the relationship to other parts within the same legal entity.

6.1.2

Certification activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality.

۶

الزامات ساختاری

۱-۶

ساختار سازمانی و مدیریت عالی

۱-۱-۶



سازمان صدور گواهینامه باید ساختار سازمانی، وظایف، مسئولیت ها و اختیارات مدیریت و سایر پرسنل درگیر در صدور گواهینامه و هر کمیته ای را مستند کند.

هنگامی که مرجع صدور گواهینامه بخشی تعریف شده از یک شخص حقوقی است، ساختار باید شامل خط اختیارات و ارتباط با سایر بخش ها در همان شخص حقوقی باشد.

۲-۱-۶

فعالیت های صدور گواهینامه باید به گونه ای ساختار یافته و مدیریت شوند که بی طرفی آن محافظت شود.

6.1.3

The certification body shall identify the top management (board, group of persons, or person) having overall authority and responsibility for each of the following:

- a) Development of policies and establishment of processes and procedures relating to its operations;
- b) Supervision of the implementation of the policies, processes and procedures;
- c) Ensuring impartiality;
- d) Supervision of its finances;
- e) Development of management system certification services and schemes;
- f) Performance of audits and certification, and responsiveness to complaints;
- g) Decisions on certification;
- h) Delegation of authority to committees or individuals, as required, to undertake defined activities on its behalf;
- i) Contractual arrangements;
- j) Provision of adequate resources for certification activities.

۳-۱-۶

نهاد صدور گواهینامه باید مدیریت ارشد (هیئت مدیره، گروهی از افراد یا شخص) را که دارای اختیارات و مسئولیت کلی برای هر یک از موارد زیر است، شناسایی کند:

الف) توسعه خط مشی ها و ایجاد فرآیندها و رویه های مربوط به عملیات آن؛

ب) نظارت بر اجرای خط مشی ها، فرآیندها و رویه ها.

ج) تضمین بی طرفی؛

د) نظارت بر امور مالی آن.

ه) توسعه خدمات و طرح های صدور گواهینامه سیستم مدیریت.

و) انجام ممیزی و صدور گواهینامه و پاسخگویی به شکایات.

ز) تصمیمات مربوط به صدور گواهینامه.

ح) تفویض اختیار به کمیته ها یا افراد در صورت لزوم برای انجام فعالیت های تعریف شده از طرف آن.

ط) ترتیبات قراردادی؛

ی) تأمین منابع کافی برای فعالیت های صدور گواهینامه.

6.1.4

The certification body shall have formal rules for the appointment, terms of reference and operation of any committees that are involved in the certification activities.

6.2

Operational control

6.2.1

The certification body shall have a process for the effective control of certification activities delivered by branch offices, partnerships, agents, franchisees, etc., irrespective of their legal status, relationship or geographical location. The certification body shall consider the risk that these activities pose to the competence, consistency and impartiality of the certification body.

6.2.2

The certification body shall consider the appropriate level and method of control of activities undertaken including its processes, technical areas of certification bodies' operations, competence of personnel, lines of management control, reporting and remote access to operations including records.

۴-۱-۶

نهاد صدور گواهینامه باید قوانین رسمی برای انتصاب، شرایط مرجع و عملکرد هر کمیته ای که در فعالیت های صدور گواهینامه دخیل است، داشته باشد.

۲-۶

کنترل عملیاتی

۱-۲-۶

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای کنترل مؤثر فعالیت های صدور گواهینامه ارائه شده توسط دفاتر شعبه، مشارکت ها، نمایندگان، صاحبان امتیاز و غیره، صرف نظر از وضعیت حقوقی، رابطه یا موقعیت جغرافیایی آنها داشته باشد. سازمان صدور گواهینامه باید خطری را که این فعالیت ها برای صلاحیت، سازگاری و بی طرفی نهاد صدور گواهینامه ایجاد می کند، در نظر بگیرد.

۲-۲-۶

مرجع صدور گواهینامه باید سطح و روش مناسب کنترل فعالیت های انجام شده از جمله فرآیندهای خود، حوزه های فنی عملیات نهادهای صدور گواهینامه، صلاحیت پرسنل، خطوط کنترل مدیریت، گزارش دهی و دسترسی از راه دور به عملیات از جمله سوابق را در نظر بگیرد.

7

Resource requirements

7.1



Competence of personnel

7.1.1 General considerations

The certification body shall have processes to ensure that personnel have appropriate knowledge and skills relevant to the types of management systems (e.g. environmental management systems, quality management systems, information security management systems) and geographic areas in which it operates.

۷

منابع مورد نیاز

۱-۷

صلاحیت پرسنل

۱-۱-۷

ملاحظات کلی

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندهایی داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که پرسنل دانش و مهارت های مناسب مربوط به انواع سیستم های مدیریتی (مانند سیستم های مدیریت زیست محیطی، سیستم های مدیریت کیفیت، سیستم های مدیریت امنیت اطلاعات) و مناطق جغرافیایی که در آن فعالیت می کنند، دارند.

7.1.2

Determination of competence criteria The certification body shall have a process for determining the competence criteria for personnel involved in the management and performance of audits and other certification activities.

Competence criteria shall be determined with regard to the requirements of each type of management system standard or specification, for each technical area, and for each function in the certification process. The output of the process shall be the documented criteria of required knowledge and skills necessary to effectively perform audit and certification tasks to be fulfilled to achieve the intended results.

Annex A specifies the knowledge and skills that a certification body shall define for specific functions.

Where additional specific competence criteria have been established for a specific standard or certification scheme (e.g. ISO/IEC TS 17021-2, ISO/IEC TS 17021-3 or ISO/TS 22003), these shall be applied.

NOTE The term "technical area" is applied differently depending on the management system standard being considered. For any management system, the term is related to products, processes and services in the context of the scope of the management system standard. The technical area can be defined by a specific certification scheme (e.g. ISO/TS 22003) or can be determined by the certification body. It is used to cover a number of other terms such as "scopes", "categories", "sectors", etc., which are traditionally used in different management system disciplines.

۲-۱-۷



تعیین معیارهای شایستگی

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای تعیین معیارهای شایستگی برای پرسنل درگیر در مدیریت و اجرای ممیزی ها و سایر فعالیت های صدور گواهینامه داشته باشد.

معیارهای شایستگی باید با توجه به الزامات هر نوع استاندارد یا مشخصات سیستم مدیریت، برای هر حوزه فنی و برای هر عملکرد در فرآیند صدور گواهینامه تعیین شود.

خروجی فرآیند باید معیارهای مستند دانش و مهارت های لازم برای انجام مؤثر وظایف ممیزی و صدور گواهینامه باشد که باید برای دستیابی به نتایج مورد نظر انجام شود.

ضمیمه A دانش و مهارت هایی را که یک نهاد گواهی باید برای وظایف خاص تعریف کند، مشخص می کند. در مواردی که معیارهای صلاحیت خاص اضافی برای یک استاندارد یا طرح صدور گواهینامه خاص ایجاد شده باشد (مانند ISO/IEC TS 17021-2، ISO/IEC TS 17021-3 یا ISO/TS 22003)، این معیارها باید اعمال شوند.

توجه: اصطلاح "منطقه فنی" بسته به استاندارد سیستم مدیریتی که در نظر گرفته می شود، متفاوت به کار می رود. برای هر سیستم مدیریتی، این اصطلاح به محصولات، فرآیندها و خدمات در چارچوب محدوده استاندارد سیستم مدیریت مربوط می شود. حوزه فنی را می توان با یک طرح صدور گواهینامه خاص (به عنوان مثال ISO/TS 22003) تعریف کرد یا توسط سازمان صدور گواهینامه تعیین شود. برای پوشش تعدادی از اصطلاحات دیگر مانند "محدوده ها"، "رده ها"، "بخش ها" و غیره استفاده می شود که به طور سنتی در رشته های مختلف سیستم مدیریت استفاده می شود.

7.1.3

Evaluation processes The certification body shall have documented processes for the initial competence evaluation, and ongoing monitoring of competence and performance of all personnel involved in the management and performance of audits and other certification activities, applying the determined competence criteria.

The certification body shall demonstrate that its evaluation methods are effective. The output from these processes shall be to identify personnel who have demonstrated the level of competence required for the different functions of the audit and certification process.

Competence shall be demonstrated prior to the individual taking the responsibility for the performance of their activities within the certification body.

NOTE 1 A number of evaluation methods that can be used to evaluate competence are described in Annex B. NOTE 2 Annex C shows an example of a process flow for determining and maintaining competence.

۳-۱-۷

فرآیندهای ارزیابی سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندهای مستندی برای ارزیابی اولیه شایستگی و نظارت مستمر صلاحیت و عملکرد کلیه پرسنل درگیر در مدیریت و اجرای ممیزی ها و سایر فعالیت های صدور گواهینامه با اعمال معیارهای شایستگی تعیین شده داشته باشد.

سازمان صدور گواهینامه باید نشان دهد که روش های ارزیابی آن مؤثر است.

خروجی این فرآیندها باید شناسایی پرسنلی باشد که سطح شایستگی لازم برای عملکردهای مختلف فرآیند ممیزی و صدور گواهینامه را نشان داده اند.

صلاحیت باید قبل از اینکه فرد مسئولیت انجام فعالیت های خود را در نهاد صدور گواهینامه به عهده بگیرد، نشان داده شود.
یادآوری ۱ تعدادی از روش های ارزیابی که می توانند برای ارزیابی شایستگی مورد استفاده قرار گیرند در ضمیمه B توضیح داده شده اند. یادداشت ۲
ضمیمه C نمونه ای از یک جریان فرآیند برای تعیین و حفظ شایستگی را نشان می دهد.

7.1.4

Other considerations

The certification body shall have access to the necessary technical expertise for advice on matters directly relating to certification activities for all technical areas, types of management systems and geographic areas in which the certification body operates. Such advice may be provided externally or by certification body personnel.

7.2

Personnel involved in the certification activities

7.2.1

The certification body shall have sufficient, competent personnel for managing and supporting the type and range of audit programmes and other certification work performed.

7.2.2

The certification body shall employ, or have access to, a sufficient number of auditors, including audit team leaders, and technical experts to cover all of its activities and to handle the volume of audit work performed.

7.2.3

The certification body shall make clear to each person concerned their duties, responsibilities and authorities.

۴-۱-۷

ملاحظات دیگر

سازمان صدور گواهینامه باید به تخصص فنی لازم برای مشاوره در مورد موضوعات مرتبط با فعالیت های صدور گواهینامه برای همه حوزه های فنی، انواع سیستم های مدیریتی و مناطق جغرافیایی که مرجع صدور گواهینامه در آن فعالیت می کند، دسترسی داشته باشد. چنین توصیه هایی ممکن است به صورت خارجی یا توسط پرسنل سازمان صدور گواهینامه ارائه شود.

۲-۷

پرسنل درگیر در فعالیت های صدور گواهینامه

۱-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید دارای پرسنل کافی و شایسته برای مدیریت و پشتیبانی از نوع و دامنه برنامه های ممیزی و سایر کارهای صدور گواهینامه انجام شده باشد.

۲-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید تعداد کافی ممیز، از جمله رهبران تیم ممیزی و کارشناسان فنی را برای پوشش کلیه فعالیت های خود و رسیدگی به حجم کار ممیزی انجام شده استخدام کند یا به آنها دسترسی داشته باشد.

۳-۲-۷

سازمان صدور گواهی باید وظایف، مسئولیت ها و اختیارات خود را برای هر شخص مشخص کند.

7.2.4

The certification body shall have processes for selecting, training, formally authorizing auditors and for selecting and familiarizing technical experts used in the certification activity.

The initial competence evaluation of an auditor shall include the ability to apply required knowledge and skills during audits, as determined by a competent evaluator observing the auditor conducting an audit.

NOTE During the selection and training process described above desired personal behavior can be considered.

These are characteristics that affect an individual's ability to perform specific functions. Therefore, knowledge about the behavior of individuals enables a certification body to take advantage of their strengths and to minimize the impact of their weaknesses. Desired personal behavior that is important for personnel involved in certification activities is described in Annex D.

۴-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندهایی برای انتخاب، آموزش، اخذ مجوز رسمی ممیزان و برای انتخاب و آشنایی کارشناسان فنی مورد استفاده در فعالیت صدور گواهینامه داشته باشد.

ارزیابی اولیه شایستگی یک ممیز باید شامل توانایی به کارگیری دانش و مهارت های مورد نیاز در طول ممیزی باشد، همانطور که توسط یک ارزیاب ذیصلاح با مشاهده ممیز در حال انجام ممیزی تعیین می شود.

توجه: در طول فرآیند انتخاب و آموزش که در بالا توضیح داده شد، می توان رفتار شخصی مطلوب را در نظر گرفت.

اینها ویژگی هایی هستند که بر توانایی فرد برای انجام وظایف خاص تأثیر می گذارند. بنابراین، دانش در مورد رفتار افراد، یک نهاد صدور گواهینامه را قادر می سازد تا از نقاط قوت آنها استفاده کند و تأثیر ضعف های آنها را به حداقل برساند.

رفتار شخصی مطلوب که برای پرسنل درگیر در فعالیت های صدور گواهینامه مهم است در پیوست D توضیح داده شده است.

7.2.5

The certification body shall have a process to achieve and demonstrate effective auditing, including the use of auditors and audit team leaders possessing generic auditing skills and knowledge, as well as skills and knowledge appropriate for auditing in specific technical areas.

۵-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای دستیابی و نشان دادن ممیزی مؤثر داشته باشد، از جمله استفاده از ممیزان و رهبران تیم ممیزی که دارای مهارت‌ها و دانش عمومی ممیزی و همچنین مهارت‌ها و دانش مناسب برای ممیزی در حوزه‌های فنی خاص هستند.

7.2.6

The certification body shall ensure that auditors (and, where needed, technical experts) are knowledgeable of its audit processes, certification requirements and other relevant requirements. The certification body shall give auditors and technical experts access to an up-to-date set of documented procedures giving audit instructions and all relevant information on the certification activities.

۶-۲-۷

سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که ممیزان (و در صورت نیاز، کارشناسان فنی) از فرآیندهای ممیزی، الزامات صدور گواهینامه و سایر الزامات مربوطه مطلع هستند. سازمان صدور گواهی باید به ممیزان و کارشناسان فنی امکان دسترسی به مجموعه‌ای به روز از رویه‌های مستند را بدهد که دستورالعمل‌های ممیزی و کلیه اطلاعات مربوطه در مورد فعالیت‌های صدور گواهینامه را ارائه می‌دهد.

7.2.7

The certification body shall identify training needs and shall offer or provide access to specific training to ensure its auditors, technical experts and other personnel involved in certification activities are competent for the functions they perform.

۷-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید نیازهای آموزشی را شناسایی کند و آموزش‌های خاصی را ارائه دهد یا به آنها دسترسی دهد تا اطمینان حاصل شود که ممیزان، کارشناسان فنی و سایر پرسنل دخیل در فعالیت‌های صدور گواهینامه برای وظایفی که انجام می‌دهند صلاحیت دارند.

7.2.8

The group or individual that takes the decision on granting, refusing, maintaining, renewing, suspending, restoring, or withdrawing certification, or on expanding or reducing the scope of certification, shall understand the applicable standard and certification requirements, and shall have demonstrated competence to evaluate the outcomes of the audit processes including related recommendations of the audit team.

۸-۲-۷

گروه یا فردی که در مورد اعطا، امتناع، حفظ، تمدید، تعلیق، بازگرداندن یا لغو گواهینامه، یا در مورد گسترش یا کاهش دامنه گواهینامه تصمیم می‌گیرد، باید استانداردهای قابل اجرا و الزامات گواهینامه را درک کند و صلاحیت خود را در زمینه ارزیابی نتایج فرآیندهای ممیزی از جمله توصیه‌های مرتبط تیم ممیزی نشان دهد.

7.2.9

The certification body shall ensure the satisfactory performance of all personnel involved in the audit and other certification activities. There shall be a documented process for monitoring competence and

performance of all persons involved, based on the frequency of their usage and the level of risk linked to their activities. In particular, the certification body shall review and record the competence of its personnel in the light of their performance in order to identify training needs.

۹-۲-۷

سازمان صدور گواهی باید از عملکرد رضایت بخش کلیه پرسنل درگیر در ممیزی و سایر فعالیت های صدور گواهینامه اطمینان حاصل کند. باید یک فرآیند مستند برای نظارت بر شایستگی و عملکرد همه افراد درگیر، بر اساس دفعات استفاده از آنها و سطح خطر مرتبط با فعالیت های آنها وجود داشته باشد. به ویژه، سازمان صدور گواهینامه باید شایستگی پرسنل خود را با توجه به عملکرد آنها به منظور شناسایی نیازهای آموزشی بررسی و ثبت کند.

7.2.10

The certification body shall monitor each auditor considering each type of management system to which the auditor is deemed competent. The documented monitoring process for auditors shall include a combination of on-site evaluation, review of audit reports and feedback from clients or from the market. This monitoring shall be designed in such a way as to minimize disturbance to the normal processes of certification, especially from the client's viewpoint.

۱۰-۲-۷

نهاد صدور گواهینامه باید هر ممیز را با در نظر گرفتن هر نوع سیستم مدیریتی که ممیز در آن صلاحیت دارد، نظارت کند. فرآیند نظارت مستند برای ممیزان باید شامل ترکیبی از ارزیابی در محل، بررسی گزارش های ممیزی و بازخورد مشتریان یا بازار باشد. این نظارت باید به گونه ای طراحی شود که اختلال در فرآیندهای عادی صدور گواهینامه، به ویژه از دیدگاه مشتری، به حداقل برسد.

7.2.11

The certification body shall periodically evaluate the performance of each auditor on-site. The frequency of on-site evaluations shall be based on need determined from all monitoring information available.

۱۱-۲-۷

سازمان صدور گواهینامه باید به طور دوره ای عملکرد هر ممیز را در محل ارزیابی کند. فراوانی ارزیابی های در محل باید بر اساس نیاز تعیین شده از تمام اطلاعات نظارتی موجود باشد.

7.3

Use of individual external auditors and external technical experts

The certification body shall require external auditors and external technical experts to have a written agreement by which they commit themselves to comply with applicable policies and implement processes as defined by the certification body. The agreement shall address aspects relating to confidentiality and impartiality and shall require the external auditors and external technical experts to notify the certification body of any existing or prior relationship with any organization they may be assigned to audit.

NOTE Use of an individual or employee of another organization individually contracted to serve as an external auditor or technical expert does not constitute outsourcing.

۳-۷

استفاده از ممیزان خارجی و کارشناسان فنی خارجی

سازمان صدور گواهینامه باید از ممیزان خارجی و کارشناسان فنی خارجی بخواهد که توافق نامه ای کتبی داشته باشند که به موجب آن متعهد به تبعیت از خط مشی های قابل اجرا و اجرای فرآیندهای تعریف شده توسط سازمان صدور گواهینامه می شوند. این موافقتنامه باید جنبه های مربوط به محرمانگی و بی طرفی را مورد توجه قرار دهد و ممیزان خارجی و کارشناسان فنی خارجی را ملزم می کند که هر رابطه موجود یا قبلی با هر سازمانی را که ممکن است برای ممیزی به آنها واگذار شود، به سازمان گواهی دهنده اطلاع دهند.

توجه: استفاده از یک فرد یا کارمند سازمان دیگری که به عنوان ممیز خارجی یا کارشناس فنی قرارداد دارد، به منزله برون سپاری نیست.

7.4

Personnel records

The certification body shall maintain up-to-date personnel records, including relevant qualifications, training, experience, affiliations, professional status and competence. This includes management and administrative personnel in addition to those performing certification activities.

۴-۷

سوابق پرسنلی

سازمان صدور گواهینامه باید سوابق به روز پرسنل، از جمله صلاحیت های مربوطه، آموزش، تجربه، وابستگی ها، وضعیت حرفه ای و شایستگی را حفظ کند. این شامل مدیریت و پرسنل اداری علاوه بر آنهایی است که فعالیت های صدور گواهینامه را انجام می دهند.

7.5

Outsourcing

7.5.1

The certification body shall have a process in which it describes the conditions under which outsourcing (which is subcontracting to another organization to provide part of the certification activities on behalf of the certification body) may take place. The certification body shall have a legally enforceable agreement covering the arrangements, including confidentiality and conflicts of interests, with each body that provides outsourced services.

۵-۷

برون سپاری

۱-۵-۷

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی داشته باشد که در آن شرایطی را که تحت آن برون سپاری (که قرارداد فرعی به سازمان دیگری برای ارائه بخشی از فعالیت های صدور گواهینامه از طرف سازمان صدور گواهینامه است) ممکن است انجام دهد. سازمان صدور گواهینامه باید با هر نهادی که خدمات برون سپاری را ارائه می دهد، توافقنامه قانونی لازم الاجرا داشته باشد که ترتیبات، از جمله محرمانه بودن و تضاد منافع را پوشش می دهد.

7.5.2

Decisions for granting, refusing, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring, or withdrawing of certification shall not be outsourced.

۲-۵-۷

تصمیمات مربوط به اعطاء، رد، حفظ گواهینامه، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تمدید، تعلیق یا بازرایی یا پس گرفتن گواهینامه نباید برون سپاری شود.

7.5.3

The certification body shall:

- a) take responsibility for all activities outsourced to another body;
- b) ensure that the body that provides outsourced services, and the individuals that it uses, conform to requirements of the certification body and also to the applicable provisions of this part of ISO/IEC 17021, including competence, impartiality and confidentiality;
- c) ensure that the body that provides outsourced services, and the individuals that it uses, are not involved, either directly or through any other employer, with an organization to be audited, in such a way that impartiality could be compromised.

۳-۵-۷

سازمان صدور گواهینامه باید:

الف) مسئولیت کلیه فعالیت های برون سپاری شده به نهاد دیگری را بپذیرد.

ب) اطمینان حاصل شود که ارگانی که خدمات برون سپاری را ارائه می دهد و افرادی که از آنها استفاده می کند، با الزامات مرجع صدور گواهینامه و همچنین با مقررات قابل اجرا این بخش از ISO/IEC 17021، از جمله صلاحیت، بی طرفی و محرمانه مطابقت دارند.

ج) اطمینان حاصل شود که ارگان ارائه دهنده خدمات برون سپاری و افرادی که از آنها استفاده می کند، چه به طور مستقیم یا از طریق هیچ کارفرمای دیگری، با سازمانی که باید ممیزی شود، درگیر نیستند، به گونه ای که بی طرفی می تواند به خطر بیفتد.

7.5.4

The certification body shall have a process for the approval and monitoring of all bodies that provide outsourced services used for certification activities, and shall ensure that records of the competence of all personnel involved in certification activities are maintained.

NOTE 1 For 7.5.1 to 7.5.4, where the certification body engages individuals or employees of other organizations to provide additional resources or expertise, these individuals do not constitute outsourcing provided they are individually contracted to operate under the certification body's management system (see 7.3).

NOTE 2 For 7.5.1 to 7.5.4, the terms "outsourcing" and "subcontracting" are considered to be synonyms.

۴-۵-۷

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای تایید و نظارت بر کلیه نهادهایی که خدمات برون سپاری مورد استفاده برای فعالیت های صدور گواهینامه را ارائه می کنند داشته باشد و باید اطمینان حاصل کند که سوابق صلاحیت همه پرسنل درگیر در فعالیت های صدور گواهینامه حفظ می شود.

یادآوری ۱ در مورد ۷,۵,۱ تا ۷,۵,۴، جایی که سازمان صدور گواهی افراد یا کارکنان سازمان های دیگر را برای ارائه منابع یا تخصص اضافی استخدام می کند، این افراد برون سپاری محسوب نمی شوند، مشروط بر اینکه به صورت انفرادی قرارداد داشته باشند تا تحت سیستم مدیریت سازمان صدور گواهینامه کار کنند (نگاه کنید به ۷,۳).
یادداشت ۲ برای ۷,۵,۱ تا ۷,۵,۴، اصطلاحات "برون سپاری" و "پیمانکاری فرعی" مترادف در نظر گرفته می شوند.

8

Information requirements

8.1

Public information

8.1.1

The certification body shall maintain (through publications, electronic media or other means), and make public, without request, in all the geographical areas in which it operates, information about

- Audit processes;
- Processes for granting, refusing, maintaining, renewing, suspending, restoring or withdrawing certification or expanding or reducing the scope of certification;
- Types of management systems and certification schemes in which it operates;
- the use of the certification body's name and certification mark or logo;
- Processes for handling requests for information, complaints and appeals;
- Policy on impartiality.

8

الزامات اطلاعاتی

۱-۸

اطلاعات عمومی

۱-۱-۸

سازمان صدور گواهینامه باید (از طریق نشریات، رسانه های الکترونیکی یا ابزارهای دیگر) اطلاعات مربوط به آن را در تمام مناطق جغرافیایی که در آن فعالیت می کند، بدون درخواست عمومی منتشر کند.

الف) فرآیندهای ممیزی؛

ب) فرآیندهای اعطا، امتناع، حفظ، تمدید، تعلیق، بازگرداندن یا لغو گواهینامه یا گسترش یا کاهش دامنه گواهینامه؛

ج) انواع سیستم های مدیریتی و طرح های صدور گواهینامه که در آن فعالیت می کند.

د) استفاده از نام و نشان یا آرم مرجع صدور گواهینامه؛
ه) فرآیندهای رسیدگی به درخواست های اطلاعات، شکایات و تجدید نظر.
و) سیاست بی طرفی.

8.1.2

The certification body shall provide upon request information about:

- geographical areas in which it operates;
- the status of a given certification;
- the name, related normative document, scope and geographical location (city and country) for a specific certified client.

NOTE 1 In exceptional cases, access to certain information can be limited on the request of the client (e.g. for security reasons).

NOTE 2 The certification body can also make the information in 8.1.2 public by any means it chooses without request, e.g. on its internet website.

۲-۱-۸

سازمان صدور گواهی باید در صورت درخواست اطلاعاتی در موارد زیر تهیه کند:

الف) مناطق جغرافیایی که در آن فعالیت می کند.

ب) وضعیت یک گواهینامه داده شده؛

ج) نام، سند هنجاری مربوط، محدوده و موقعیت جغرافیایی (شهر و کشور) برای یک مشتری دارای گواهی خاص.

یادآوری ۱ در موارد استثنایی، دسترسی به اطلاعات خاص می تواند بنا به درخواست مشتری محدود شود (مثلاً به دلایل امنیتی).

یادآوری ۲ سازمان صدور گواهینامه همچنین می تواند اطلاعات موجود در بند ۲-۱-۸ را به هر وسیله ای که بدون درخواست انتخاب کند، عمومی کند،

به عنوان مثال. در وب سایت اینترنتی خود

8.1.3

Information provided by the certification body to any client or to the marketplace, including advertising, shall be accurate and not misleading.

8.2

Certification documents

8.2.1

The certification body shall provide by any means it chooses certification documents to the certified client.

8.2.2

The certification document(s) shall identify the following:



- a) the name and geographical location of each certified client (or the geographical location of the headquarters and any sites within the scope of a multi-site certification);
 - b) the effective date of granting, expanding or reducing the scope of certification, or renewing certification which shall not be before the date of the relevant certification decision;
- NOTE The certification body can keep the original certification date on the certificate when a certificate lapses for a period of time provided that:
- the current certification cycle start and expiry date are clearly indicated;
 - the last certification cycle expiry date be indicated along with the date of recertification audit.
- c) the expiry date or recertification due date consistent with the recertification cycle;
 - d) a unique identification code;
 - e) the management system standard and/or other normative document, including indication of issue status (e.g. revision date or number) used for audit of the certified client;
 - f) the scope of certification with respect to the type of activities, products and services as applicable at each site without being misleading or ambiguous;
 - g) the name, address and certification mark of the certification body; other marks (e.g. accreditation symbol, client's logo) may be used provided they are not misleading or ambiguous;
 - h) any other information required by the standard and/or other normative document used for certification;
 - i) in the event of issuing any revised certification documents, a means to distinguish the revised documents from any prior obsolete documents.

۳-۱-۸

اطلاعات ارائه شده توسط سازمان صدور گواهینامه به هر مشتری یا به بازار، از جمله تبلیغات، باید دقیق باشد و گمراه کننده نباشد.

۲-۸

اسناد گواهی

۱-۲-۸

مرجع صدور گواهینامه باید به هر وسیله ای که اسناد گواهی را انتخاب کند به مشتری گواهی شده ارائه دهد.

۲-۲-۸

سند(های) گواهی باید موارد زیر را مشخص کند:

الف) نام و موقعیت جغرافیایی هر مشتری تایید شده (یا موقعیت جغرافیایی دفتر مرکزی و هر سایتی که در محدوده یک گواهینامه چند سایتی قرار دارد).

ب) تاریخ مؤثر اعطا، گسترش یا کاهش دامنه گواهینامه، یا تجدید گواهی که نباید قبل از تاریخ تصمیم صدور گواهینامه مربوطه باشد.

یادآوری، سازمان صدور گواهی می‌تواند تاریخ صدور گواهینامه اصلی را در زمانی که گواهی برای مدتی از بین می‌رود، در گواهی نگه دارد، مشروط بر اینکه:

- چرخه صدور گواهینامه فعلی شروع و تاریخ انقضا به وضوح نشان داده شده است.
- آخرین تاریخ انقضای چرخه گواهینامه همراه با تاریخ ممیزی صدور گواهینامه مجدد نشان داده شود.
- ج) تاریخ انقضا یا سررسید صدور گواهینامه مطابق با چرخه صدور گواهینامه مجدد؛
- د) یک کد شناسایی منحصر به فرد؛
- ه) استاندارد سیستم مدیریت و/یا سایر اسناد هنجاری، از جمله نشان دادن وضعیت موضوع (به عنوان مثال تاریخ یا شماره تجدید نظر) که برای ممیزی مشتری تایید شده استفاده می‌شود.
- و) دامنه صدور گواهینامه با توجه به نوع فعالیت‌ها، محصولات و خدمات قابل اجرا در هر سایت بدون اینکه گمراه کننده یا مبهم باشد.
- ز) نام، آدرس و علامت صدور گواهینامه مرجع صدور گواهی. علائم دیگر (به عنوان مثال نماد اعتبار، آرم مشتری) ممکن است مورد استفاده قرار گیرد، مشروط بر اینکه گمراه کننده یا مبهم نباشد.
- ح) هر گونه اطلاعات دیگری که توسط استاندارد و/یا سایر اسناد هنجاری مورد نیاز برای صدور گواهینامه مورد نیاز است.
- ط) در صورت صدور هر گونه اسناد تصدیق تجدیدنظر شده، وسیله ای برای تشخیص اسناد تجدید نظر شده از هر گونه اسناد منسوخ قبلی.

8.3

Reference to certification and use of marks

8.3.1

A certification body shall have rules governing any management system certification mark that it authorizes certified clients to use.

These rules shall ensure, among other things, traceability back to the certification body.

There shall be no ambiguity, in the mark or accompanying text, as to what has been certified and which certification body has granted the certification. This mark shall not be used on a product nor product packaging nor in any other way that may be interpreted as denoting product conformity. NOTE ISO/IEC 17030 provides additional information for use of third-party marks.

۳-۸

ارجاع به گواهی و استفاده از علائم



۱-۳-۸

یک مرجع صدور گواهینامه باید قوانینی را در مورد هر علامت گواهینامه سیستم مدیریتی که به مشتریان تایید شده اجازه استفاده از آن را می دهد، داشته باشد.

این قوانین، از جمله موارد دیگر، قابلیت ردیابی را تا مرجع صدور گواهینامه تضمین می کند. هیچ ابهامی در علامت یا متن ضمیمه آن وجود ندارد که چه چیزی گواهی شده است و کدام نهاد گواهینامه گواهی را اعطا کرده است. این علامت نباید بر روی یک محصول یا بسته بندی محصول یا به روش دیگری که ممکن است به عنوان نشان دهنده انطباق محصول تفسیر شود استفاده شود. توجه داشته باشید ISO/IEC ۱۷۰۳۰ اطلاعات بیشتری را برای استفاده از علامت های شخص ثالث ارائه می دهد.

8.3.2

A certification body shall not permit its marks to be applied by certified clients to laboratory test, calibration or inspection reports or certificates.

۲-۳-۸

یک مرجع صدور گواهینامه نباید اجازه دهد که علائم خود توسط مشتریان دارای گواهینامه برای آزمایشات آزمایشگاهی، کالیبراسیون یا گزارش های بازرسی یا گواهی ها اعمال شود.

8.3.3

A certification body shall have rules governing the use of any statement on product packaging or in accompanying information that the certified client has a certified management system.

Product packaging is considered as that which can be removed without the product disintegrating or being damaged. Accompanying information is considered as separately available or easily detachable. Type labels or identification plates are considered as part of the product.

The statement shall in no way imply that the product, process or service is certified by this means.

The statement shall include reference to:

- identification (e.g. brand or name) of the certified client;
- the type of management system (e.g. quality, environment) and the applicable standard;
- the certification body issuing the certificate.

۳-۳-۸

یک مرجع صدور گواهینامه باید قوانینی را در مورد استفاده از هر گونه بیانیه روی بسته بندی محصول یا در اطلاعات همراه مبنی بر اینکه مشتری دارای گواهینامه دارای سیستم مدیریت تایید شده است، داشته باشد.

بسته بندی محصول به عنوان بسته بندی در نظر گرفته می شود که می توان آن را بدون از هم پاشیدگی یا آسیب دیدن محصول جدا کرد. اطلاعات همراه به صورت جداگانه در دسترس یا به راحتی قابل جدا شدن در نظر گرفته می شود. برچسب های نوع یا پلاک شناسایی به عنوان بخشی از محصول در نظر گرفته می شود.

این بیانیه به هیچ وجه به این معنی نیست که محصول، فرآیند یا خدمات به این وسیله تأیید شده است.

بیانیه باید شامل ارجاع به موارد زیر باشد:

- شناسایی (به عنوان مثال نام تجاری یا نام) مشتری گواهی شده؛
- نوع سیستم مدیریت (به عنوان مثال کیفیت، محیط) و استاندارد قابل اجرا؛
- سازمان صدور گواهینامه صادر کننده گواهی.

8.3.4

The certification body shall through legally enforceable arrangements require that the certified client:

- a) conforms to the requirements of the certification body when making reference to its certification status in communication media such as the internet, brochures or advertising, or other documents;
- b) does not make or permit any misleading statement regarding its certification;
- c) does not use or permit the use of a certification document or any part thereof in a misleading manner;
- d) upon withdrawal of its certification, discontinues its use of all advertising matter that contains a reference to certification, as directed by the certification body (see 9.6.5);
- e) amends all advertising matter when the scope of certification has been reduced;
- f) does not allow reference to its management system certification to be used in such a way as to imply that the certification body certifies a product (including service) or process;
- g) does not imply that the certification applies to activities and sites that are outside the scope of certification;
- h) does not use its certification in such a manner that would bring the certification body and/or certification system into disrepute and lose public trust.

۴-۳-۸

سازمان صدور گواهی باید از طریق ترتیبات قانونی لازم الاجرا از مشتری گواهی شده بخواهد:

الف) هنگام ارجاع به وضعیت صدور گواهینامه در رسانه های ارتباطی مانند اینترنت، بروشورها یا تبلیغات یا سایر اسناد، با الزامات مرجع صدور گواهینامه مطابقت دارد.

ب) هیچ گونه اظهارات گمراه کننده ای را در مورد گواهی آن ارائه نمی دهد یا اجازه نمی دهد.

ج) استفاده یا اجازه استفاده از سند گواهی یا هر بخشی از آن را به شیوه ای گمراه کننده نمی دهد.

د) پس از لغو گواهینامه، استفاده خود را از تمام موارد تبلیغاتی که حاوی ارجاع به گواهینامه است، طبق دستور سازمان صدور گواهی قطع می کند (به ۹-۶-۵ مراجعه کنید).

ه) هنگامی که دامنه صدور گواهینامه کاهش یافته است، کلیه موارد تبلیغاتی را اصلاح می کند.

و) اجازه نمی دهد ارجاع به گواهینامه سیستم مدیریت خود به گونه ای مورد استفاده قرار گیرد که به این معنی باشد که سازمان صدور گواهی یک محصول (از جمله خدمات) یا فرآیند را تأیید می کند.

ز) به این معنا نیست که گواهینامه در مورد فعالیت ها و سایت هایی که خارج از محدوده صدور گواهینامه هستند اعمال می شود.

ح) از گواهینامه خود به گونه ای استفاده نمی کند که باعث بدنام شدن نهاد صدور گواهینامه و/یا سیستم صدور گواهینامه شود و اعتماد عمومی را از دست بدهد.

8.3.5

The certification body shall exercise proper control of ownership and shall take action to deal with incorrect references to certification status or misleading use of certification documents, marks or audit reports.

NOTE Such action could include requests for correction and corrective action, suspension, withdrawal of certification, publication of the transgression and, if necessary, legal action.

۵-۳-۸

نهاد صدور گواهی باید کنترل مناسبی بر مالکیت اعمال کند و برای برخورد با ارجاعات نادرست به وضعیت گواهینامه یا استفاده گمراه کننده از اسناد گواهی، علائم یا گزارش های ممیزی اقدام کند.

توجه: چنین اقدامی می تواند شامل درخواست اصلاح و اقدام اصلاحی، تعلیق، لغو گواهینامه، انتشار تخلف و در صورت لزوم اقدام قانونی باشد.

8.4

Confidentiality

8.4.1

The certification body shall be responsible, through legally enforceable agreements, for the management of all information obtained or created during the performance of certification activities at all levels of its structure, including committees and external bodies or individuals acting on its behalf.

۴-۸



۱-۴-۸

نهاد صدور گواهینامه، از طریق توافق نامه های قابل اجرا قانونی، مسئول مدیریت تمام اطلاعات به دست آمده یا ایجاد شده در طول اجرای فعالیت های صدور گواهینامه در تمام سطوح ساختار خود، از جمله کمیته ها و نهادهای خارجی یا افرادی است که از طرف آن عمل می کنند.

8.4.2

The certification body shall inform the client, in advance, of the information it intends to place in the public domain. All other information, except for information that is made publicly accessible by the client, shall be considered confidential.

۲-۴-۸

سازمان صدور گواهینامه باید از قبل اطلاعاتی را که قصد دارد در حوزه عمومی قرار دهد، به مشتری اطلاع دهد. کلیه اطلاعات دیگر، به جز اطلاعاتی که توسط مشتری در دسترس عموم قرار می گیرد، محرمانه تلقی می شود.

8.4.3

Except as required in this part of ISO/IEC 17021, information about a particular certified client or individual shall not be disclosed to a third party without the written consent of the certified client or individual concerned.

۳-۴-۸

به جز موارد مورد نیاز در این بخش از ISO/IEC 17021، اطلاعات مربوط به یک مشتری یا فرد دارای گواهی خاص نباید بدون رضایت کتبی مشتری یا فرد مورد تایید گواهی شده در اختیار شخص ثالثی قرار گیرد.

8.4.4

When the certification body is required by law or authorized by contractual arrangements (such as with the accreditation body) to release confidential information, the client or individual concerned shall, unless prohibited by law, be notified of the information provided.

۴-۴-۸

هنگامی که سازمان صدور گواهینامه طبق قانون ملزم می شود یا طبق ترتیبات قراردادی (مانند سازمان اعتباربخشی) مجاز به انتشار اطلاعات محرمانه است، مشتری یا فرد مربوطه باید از اطلاعات ارائه شده مطلع شود، مگر اینکه توسط قانون منع شده باشد.

8.4.5

Information about the client from sources other than the client (e.g. complainant, regulators) shall be treated as confidential, consistent with the certification body's policy.

۵-۴-۸

اطلاعات مربوط به مشتری از منابعی غیر از مشتری (مثلاً شاکی، تنظیم کننده ها) باید محرمانه تلقی شود و مطابق با خط مشی سازمان صدور گواهینامه باشد.

8.4.6

Personnel, including any committee members, contractors, personnel of external bodies or individuals acting on the certification body's behalf, shall keep confidential all information obtained or created during the performance of the certification body's activities except as required by law.

۶-۴-۸

پرسنل، از جمله هر یک از اعضای کمیته، پیمانکاران، پرسنل نهادهای خارجی یا افرادی که به نمایندگی از سازمان صدور گواهینامه اقدام می کنند، باید تمام اطلاعاتی را که در طول اجرای فعالیت های مرجع صدور گواهینامه به دست آمده یا ایجاد شده است، محرمانه نگاه دارند، مگر در مواردی که قانون مقرر کرده باشد.

8.4.7

The certification body shall have processes and where applicable equipment and facilities that ensure the secure handling of confidential information.

۷-۴-۸

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندها و در صورت لزوم تجهیزات و امکاناتی داشته باشد که مدیریت امن اطلاعات محرمانه را تضمین کند.

8.5

Information exchange between a certification body and its clients

8.5.1

Information on the certification activity and requirements The certification body shall provide information and update clients on the following:

- a) a detailed description of the initial and continuing certification activity, including the application, initial audits, surveillance audits, and the process for granting, refusing, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring, or withdrawing of certification;
- b) the normative requirements for certification;



- c) information about the fees for application, initial certification and continuing certification;
- d) the certification body's requirements for clients to:
 - 1) comply with certification requirements;
 - 2) make all necessary arrangements for the conduct of the audits, including provision for examining documentation and the access to all processes and areas, records and personnel for the purposes of initial certification, surveillance, recertification and resolution of complaints;
 - 3) make provisions, where applicable, to accommodate the presence of observers (e.g. accreditation assessors or trainee auditor);
- e) documents describing the rights and duties of certified clients, including requirements, when making reference to its certification in communication of any kind in line with the requirements in 8.3;
- f) information on processes for handling complaints and appeals.

۵-۸

تبادل اطلاعات بین سازمان صدور گواهینامه و مشتریان

۱-۵-۸

اطلاعات مربوط به فعالیت و الزامات صدور گواهینامه سازمان صدور گواهینامه باید اطلاعات و به روز رسانی مشتریان را در مورد موارد زیر ارائه دهد:

الف) شرح مفصلی از فعالیت صدور گواهینامه اولیه و ادامه دار، از جمله درخواست، ممیزی های اولیه، ممیزی های نظارتی، و فرآیند اعطا، امتناع، حفظ گواهینامه، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تمدید، تعلیق یا بازمبانی، یا لغو گواهینامه؛

ب) الزامات هنجاری برای صدور گواهینامه؛

ج) اطلاعات مربوط به هزینه درخواست، گواهی اولیه و گواهی ادامه.

د) الزامات سازمان صدور گواهی برای مشتریان:

۱) مطابق با الزامات صدور گواهینامه؛

۲) همه ترتیبات لازم را برای انجام ممیزی ها، از جمله تدارک بررسی اسناد و دسترسی به کلیه فرآیندها و زمینه ها، سوابق و پرسنل به منظور صدور گواهی اولیه، نظارت، تأیید مجدد و حل و فصل شکایات.

۳) در صورت لزوم، تمهیداتی را برای تطبیق حضور ناظران (مثلاً ارزیابان اعتبارسنجی یا ممیز کارآموز) ایجاد کنید.

ه) اسنادی که حقوق و وظایف مشتریان گواهی شده، از جمله الزامات، را در هنگام ارجاع به گواهینامه آن در هر نوع ارتباط مطابق با الزامات مندرج در بند ۸,۳ شرح می دهند.

و) اطلاعات در مورد فرآیندهای رسیدگی به شکایات و تجدید نظر.

8.5.2

Notice of changes by a certification body

The certification body shall give its certified clients due notice of any changes to its requirements for certification. The certification body shall verify that each certified client complies with the new requirements.

۲-۵-۸

اطلاعیه تغییرات توسط یک نهاد صدور گواهینامه

سازمان صدور گواهینامه باید به مشتریان گواهی شده خود در مورد هر گونه تغییر در الزامات خود برای صدور گواهینامه، اطلاع رسانی لازم را ارائه دهد. سازمان صدور گواهی باید بررسی کند که هر مشتری گواهی شده با الزامات جدید مطابقت دارد.

8.5.3

Notice of changes by a certified client

The certification body shall have legally enforceable arrangements to ensure that the certified client informs the certification body, without delay, of matters that may affect the capability of the management system to continue to fulfil the requirements of the standard used for certification. These include, for example, changes relating to:

- a) the legal, commercial, organizational status or ownership;
- b) organization and management (e.g. key managerial, decision-making or technical staff);
- c) contact address and sites;
- d) scope of operations under the certified management system;
- e) major changes to the management system and processes.

The certification body shall take action as appropriate.

۳-۵-۸

اطلاعیه تغییرات توسط مشتری تایید شده

سازمان صدور گواهینامه باید ترتیبات قانونی لازم الاجرا داشته باشد تا اطمینان حاصل کند که مشتری گواهی شده، بدون تأخیر، سازمان صدور گواهی را از مواردی که ممکن است بر توانایی سیستم مدیریت برای ادامه اجرای الزامات استاندارد مورد استفاده برای صدور گواهینامه تأثیر بگذارد، مطلع کند. به عنوان مثال، این تغییرات شامل تغییرات مربوط به:
الف) وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیت؛

- ب) سازمان و مدیریت (به عنوان مثال کارکنان کلیدی مدیریتی، تصمیم گیری یا فنی)؛
ج) آدرس و سایت های تماس؛
د) محدوده عملیات تحت سیستم مدیریت گواهی شده؛
ه) تغییرات عمده در سیستم مدیریت و فرآیندها.
سازمان صدور گواهی باید در صورت لزوم اقدام کند.

9

Process requirements

9.1

Pre-certification activities

9.1.1

Application The certification body shall require an authorized representative of the applicant organization to provide the necessary information to enable it to establish the following:

- a) the desired scope of the certification;
- b) relevant details of the applicant organization as required by the specific certification scheme, including its name and the address(es) of its site(s), its processes and operations, human and technical resources, functions, relationships and any relevant legal obligations;
- c) identification of outsourced processes used by the organization that will affect conformity to requirements; d) the standards or other requirements for which the applicant organization is seeking certification; e) whether consultancy relating to the management system to be certified has been provided and, if so, by whom.

۹

الزامات فرآیند

۹,۱

فعالیت های پیش از صدور گواهینامه

۹,۱,۱

درخواست سازمان صدور گواهینامه باید از نماینده مجاز سازمان متقاضی بخواهد که اطلاعات لازم را ارائه دهد تا بتواند موارد زیر را ایجاد کند:

الف) دامنه مورد نظر گواهینامه؛

ب) جزئیات مربوط به سازمان متقاضی که توسط طرح صدور گواهینامه خاص مورد نیاز است، از جمله نام آن و آدرس(های) سایت(های) آن، فرآیندها و عملیات آن، منابع انسانی و فنی، عملکردها، روابط و هرگونه تعهدات قانونی مربوطه.؛
ج) شناسایی فرآیندهای برون سپاری مورد استفاده توسط سازمان که بر انطباق با الزامات تأثیر می گذارد. (د) استانداردها یا سایر الزاماتی که سازمان متقاضی به دنبال صدور گواهینامه برای آنهاست. ه) آیا مشاوره مربوط به سیستم مدیریتی که باید گواهی شود ارائه شده است یا خیر و در صورت وجود، توسط چه کسی.

9.1.2

Application review

9.1.2.1

The certification body shall conduct a review of the application and supplementary information for certification to ensure that: a) the information about the applicant organization and its management system is sufficient to develop an audit programme (see 9.1.3); b) any known difference in understanding between the certification body and the applicant organization is resolved; c) the certification body has the competence and ability to perform the certification activity; d) the scope of certification sought, the site(s) of the applicant organization's operations, time required to complete audits and any other points influencing the certification activity are taken into account (language, safety conditions, threats to impartiality, etc.).

۲-۱-۹

بازبینی درخواست

۱-۲-۱-۹

سازمان صدور گواهینامه باید درخواست و اطلاعات تکمیلی برای صدور گواهینامه را بررسی کند تا اطمینان حاصل شود:
الف) اطلاعات مربوط به سازمان متقاضی و سیستم مدیریت آن برای توسعه یک برنامه ممیزی کافی است (نگاه کنید به ۱-۹-۳).
ب) هرگونه اختلاف شناخته شده در تفاهم بین سازمان صدور گواهینامه و سازمان متقاضی حل شود.
ج) مرجع صدور گواهینامه صلاحیت و توانایی انجام فعالیت صدور گواهینامه را دارد.
د) دامنه صدور گواهینامه مورد نظر، سایت(های) عملیات سازمان متقاضی، زمان مورد نیاز برای تکمیل ممیزی ها و سایر نکات موثر بر فعالیت صدور گواهینامه (زبان، شرایط ایمنی، تهدیدات برای بی طرفی و غیره) در نظر گرفته می شود.

9.1.2.2



Following the review of the application, the certification body shall either accept or decline an application for certification. When the certification body declines an application for certification as a result of the review of application, the reasons for declining an application shall be documented and made clear to the client.

۹-۲-۱-۹

پس از بررسی درخواست، مرجع صدور گواهینامه باید درخواست صدور گواهینامه را بپذیرد یا رد کند. هنگامی که مرجع صدور گواهینامه درخواست صدور گواهی را در نتیجه بررسی درخواست رد می کند، دلایل رد درخواست باید مستند شده و برای مشتری روشن شود.

9.1.2.3

Based on this review, the certification body shall determine the competences it needs to include in its audit team and for the certification decision.

۹-۲-۱-۹

بر اساس این بررسی، نهاد صدور گواهینامه باید شایستگی هایی را که باید در تیم ممیزی خود و برای تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه لحاظ کند، تعیین کند.

9.1.3

Audit programme

9.1.3.1

An audit programme for the full certification cycle shall be developed to clearly identify the audit activity/activities required to demonstrate that the client's management system fulfils the requirements for certification to the selected standard(s) or other normative document(s).

The audit programme for the certification cycle shall cover the complete management system requirements.

۹-۱-۹

برنامه ممیزی

۹-۳-۱-۹

یک برنامه ممیزی برای چرخه صدور گواهینامه کامل باید به منظور شناسایی واضح فعالیت/فعالیت های ممیزی مورد نیاز برای نشان دادن اینکه سیستم مدیریت مشتری الزامات صدور گواهینامه استاندارد(های) انتخاب شده یا سایر اسناد هنجاری را برآورده می کند، ایجاد شود. برنامه ممیزی برای چرخه صدور گواهینامه باید الزامات سیستم مدیریت کامل را پوشش دهد.

9.1.3.2

The audit programme for the initial certification shall include a two-stage initial audit, surveillance audits in the first and second years following the certification decision, and a recertification audit in the third year prior to expiration of certification. The first three-year certification cycle begins with the certification decision. Subsequent cycles begin with the recertification decision (see 9.6.3.2.3) The determination of the audit programme and any subsequent adjustments shall consider the size of the client, the scope and complexity of its management system, products and processes as well as demonstrated level of management system effectiveness and the results of any previous audits.

NOTE 1 Annex E provides a flowchart of a typical audit and certification process.

NOTE 2 The following list contains additional items that can be considered when developing or revising an audit programme, they might also need to be addressed when determining the audit scope and developing the audit plan:

- complaints received by the certification body about the client;
- combined, integrated or joint audit
- changes to the certification requirements;
- changes to legal requirements;
- changes to accreditation requirements;
- organizational performance data (e.g. defect levels, key performance indicators data);
- relevant interested parties' concerns.

NOTE 3 If specified by the industry specific certification scheme, the certification cycle can be different from three years.

۲-۳-۱-۹

برنامه ممیزی برای صدور گواهینامه اولیه باید شامل ممیزی اولیه دو مرحله ای، ممیزی های نظارتی در سال های اول و دوم پس از تصمیم صدور گواهینامه، و ممیزی صدور گواهینامه مجدد در سال سوم قبل از انقضای گواهینامه باشد. اولین چرخه صدور گواهینامه سه ساله با تصمیم صدور گواهینامه آغاز می شود. چرخه های بعدی با تصمیم گیری مجدد شروع می شود (نگاه کنید به ۳،۲،۳، ۳،۶،۹). تعیین برنامه ممیزی و هرگونه تعدیل بعدی باید اندازه مشتری، دامنه و پیچیدگی سیستم مدیریت، محصولات و فرآیندها و همچنین سطح نشان داده شده را در نظر بگیرد. اثربخشی سیستم مدیریت و نتایج هر گونه ممیزی قبلی.

یادداشت ۱ ضمیمه E یک نمودار جریانی از فرآیند ممیزی و صدور گواهینامه معمولی را ارائه می دهد.

یادآوری ۲ فهرست زیر حاوی موارد دیگری است که می توان در هنگام تدوین یا بازنگری یک برنامه ممیزی در نظر گرفت، همچنین ممکن است لازم باشد هنگام تعیین دامنه ممیزی و تدوین برنامه ممیزی مورد توجه قرار گیرد:

- شکایات دریافت شده توسط سازمان صدور گواهینامه در مورد مشتری؛
- ممیزی ترکیبی، یکپارچه یا مشترک

- تغییرات در الزامات گواهینامه؛
 - تغییرات در الزامات قانونی؛
 - تغییرات در الزامات اعتبار سنجی؛
 - داده های عملکرد سازمانی (به عنوان مثال سطوح نقص، داده های شاخص های عملکرد کلیدی)؛
 - نگرانی های طرف های ذینفع مربوطه.
- یادآوری ۳ اگر توسط طرح صدور گواهینامه خاص صنعت مشخص شده باشد، چرخه صدور گواهینامه می تواند از سه سال متفاوت باشد.

9.1.3.3

Surveillance audits shall be conducted at least once a calendar year, except in recertification years. The date of the first surveillance audit following initial certification shall not be more than 12 months from the certification decision date.

NOTE It can be necessary to adjust the frequency of surveillance audits to accommodate factors such as seasons or management systems certification of a limited duration (e.g. temporary construction site).

۳-۳-۱-۹

ممیزی های نظارتی باید حداقل یک بار در سال تقویمی انجام شود، به استثنای سال های صدور گواهینامه مجدد. تاریخ اولین ممیزی نظارتی پس از صدور گواهینامه اولیه نباید بیش از ۱۲ ماه از تاریخ تصمیم گیری صدور گواهینامه باشد.

توجه ممکن است لازم باشد فرکانس ممیزی های نظارتی را برای تطبیق با عواملی مانند فصول یا گواهی سیستم های مدیریت با مدت محدود تنظیم کنید (مثلاً سایت ساخت و ساز موقت).

9.1.3.4

Where the certification body is taking account of certification already granted to the client and to audits performed by another certification body, it shall obtain and retain sufficient evidence, such as reports and documentation on corrective actions, to any nonconformity.

The documentation shall support the fulfilling of the requirements in this part of ISO/IEC 17021.

The certification body shall, based on the information obtained, justify and record any adjustments to the existing audit programme and follow up the implementation of corrective actions concerning previous nonconformities.

۴-۳-۱-۹

در مواردی که مرجع صدور گواهینامه گواهی هایی را که قبلاً به مشتری اعطا شده است و ممیزی های انجام شده توسط سازمان صدور گواهی دیگر را در نظر می گیرد، باید شواهد کافی مانند گزارش ها و اسناد مربوط به اقدامات اصلاحی را برای هرگونه عدم انطباق به دست آورد و حفظ کند.

اسناد باید از برآورده شدن الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ پشتیبانی کند.

سازمان صدور گواهی باید بر اساس اطلاعات به دست آمده، هرگونه تعدیل در برنامه ممیزی موجود را توجیه و ثبت کند و اجرای اقدامات اصلاحی مربوط به عدم انطباق های قبلی را پیگیری کند.

9.1.3.5

Where the client operates shifts, the activities that take place during shift working shall be considered when developing the audit programme and audit plans.

9.1.4

Determining audit time

9.1.4.1

The certification body shall have documented procedures for determining audit time. For each client the certification body shall determine the time needed to plan and accomplish a complete and effective audit of the client's management system.

۵-۳-۱-۹

در مواردی که مشتری شیفتهایی را انجام می دهد، فعالیت هایی که در حین نوبت کاری انجام می شوند باید هنگام توسعه برنامه ممیزی و برنامه های ممیزی در نظر گرفته شوند.

۴-۱-۹

تعیین زمان ممیزی

۱-۴-۱-۹

سازمان صدور گواهینامه باید رویه های مستندی برای تعیین زمان ممیزی داشته باشد.

برای هر مشتری، مرجع صدور گواهینامه باید زمان مورد نیاز برای برنامه ریزی و انجام ممیزی کامل و موثر از سیستم مدیریت مشتری را تعیین کند.

9.1.4.2

In determining the audit time, the certification body shall consider, among other things, the following aspects:

- a) the requirements of the relevant management system standard;
- b) complexity of the client and its management system;
- c) technological and regulatory context;
- d) any outsourcing of any activities included in the scope of the management system;
- e) the results of any prior audits;



- f) size and number of sites, their geographical locations and multi-site considerations;
- g) the risks associated with the products, processes or activities of the organization;
- h) whether audits are combined, joint or integrated.

NOTE 1 Time spent travelling to and from audited sites is not included in the calculation of the duration of the management system audit days.

NOTE 2 The certification body can use the guidelines established in ISO/IEC TS 17023 for determining the duration of management system audit when documenting these procedures. Where specific criteria have been established for a specific certification scheme, e.g. ISO/TS 22003 or ISO/IEC 27006, these shall be applied.

۲-۴-۱-۹

در تعیین زمان ممیزی، نهاد صدور گواهی از جمله جنبه های زیر را در نظر می گیرد:

الف) الزامات استاندارد سیستم مدیریت مربوطه؛

ب) پیچیدگی مشتری و سیستم مدیریت آن؛

ج) زمینه تکنولوژیکی و نظارتی؛

د) هر گونه برون سپاری هر فعالیتی که در محدوده سیستم مدیریت قرار دارد.

ه) نتایج هر گونه ممیزی قبلی؛

و) اندازه و تعداد سایت ها، موقعیت جغرافیایی آنها و ملاحظات چند سایت.

ز) خطرات مرتبط با محصولات، فرآیندها یا فعالیت های سازمان؛

ح) آیا ممیزی ها ترکیبی، مشترک یا یکپارچه هستند.

یادآوری ۱ زمان صرف شده برای سفر به سایت های ممیزی شده و از آن ها در محاسبه مدت زمان روزهای ممیزی سیستم مدیریت لحاظ نمی شود.

یادآوری ۲ سازمان صدور گواهینامه می تواند از دستورالعمل های تعیین شده در ISO/IEC TS ۱۷۰۲۳ برای تعیین مدت زمان ممیزی سیستم

مدیریت هنگام مستندسازی این روش ها استفاده کند. در مواردی که معیارهای خاصی برای یک طرح صدور گواهینامه خاص ایجاد شده است، به

عنوان مثال. ISO/TS ۲۲۰۰۳ یا ISO/IEC ۲۷۰۰۶، اینها باید اعمال شوند.

9.1.4.3

The duration of the management system audit and its justification shall be recorded.

9.1.4.4

The time spent by any team member that is not assigned as an auditor (i.e. technical experts, translators, interpreters, observers and auditors-in-training) shall not count in the above established duration of the management system audit.



NOTE The use of translators and interpreters can necessitate additional time.

۳-۴-۱-۹

۹,۱,۴,۳

مدت ممیزی سیستم مدیریت و توجیه آن باید ثبت شود.

۴-۴-۱-۹

زمان صرف شده توسط هر یک از اعضای تیم که به عنوان ممیز منصوب نشده است (به عنوان مثال کارشناسان فنی، مترجمان، مترجمان، ناظران و ممیزان در حال آموزش) در مدت تعیین شده فوق ممیزی سیستم مدیریت محاسبه نمی شود.
توجه: استفاده از مترجمان و مترجمان می تواند به زمان بیشتری نیاز داشته باشد.

9.1.5

Multi-site sampling

Where multi-site sampling is used for the audit of a client's management system covering the same activity in various geographical locations, the certification body shall develop a sampling programme to ensure proper audit of the management system.

The rationale for the sampling plan shall be documented for each client. Sampling is not allowed for some specific certification schemes, and where specific criteria have been established for a specific certification scheme, e.g. ISO/TS 22003, these shall be applied.

NOTE Where there are multiple sites not covering the same activity sampling is not appropriate.

۵-۱-۹

نمونه برداری چند سایتی

در مواردی که از نمونه گیری چند سایتی برای ممیزی سیستم مدیریت مشتری استفاده می شود که فعالیت یکسانی را در مکان های جغرافیایی مختلف پوشش می دهد، سازمان صدور گواهی باید یک برنامه نمونه گیری برای اطمینان از ممیزی مناسب سیستم مدیریت ایجاد کند.
منطق طرح نمونه باید برای هر مشتری مستند شود. نمونه برداری برای برخی از طرح های صدور گواهینامه خاص مجاز نیست، و در مواردی که معیارهای خاصی برای یک طرح صدور گواهینامه خاص تعیین شده است، به عنوان مثال. ISO/TS ۲۲۰۰۳، اینها باید اعمال شوند.
توجه: در مواردی که چندین سایت وجود دارد که فعالیت یکسانی را پوشش نمی دهند، نمونه برداری مناسب نیست.

9.1.6

Multiple management systems standards

When certification to multiple management system standards is being provided by the certification body, the planning for the audit shall ensure adequate on-site auditing to provide confidence in the certification.



استانداردهای سیستم های مدیریت چندگانه

هنگامی که صدور گواهینامه برای استانداردهای سیستم مدیریت متعدد توسط نهاد صدور گواهینامه ارائه می شود، برنامه ریزی برای ممیزی باید از ممیزی کافی در محل برای ایجاد اطمینان در گواهی اطمینان حاصل کند.

9.2

Planning audits

9.2.1

Determining audit objectives, scope and criteria

9.2.1.1

The audit objectives shall be determined by the certification body. The audit scope and criteria, including any changes, shall be established by the certification body after discussion with the client.

۹-۲

برنامه ریزی ممیزی ها

۹-۲-۱

تعیین اهداف، محدوده و معیارهای ممیزی

۹-۲-۱-۱

اهداف ممیزی باید توسط نهاد صدور گواهینامه تعیین شود.

محدوده و معیارهای ممیزی، از جمله هر گونه تغییر، باید توسط نهاد صدور گواهی پس از بحث با مشتری تعیین شود.

9.2.1.2

The audit objectives shall describe what is to be accomplished by the audit and shall include the following:

- a) determination of the conformity of the client's management system, or parts of it, with audit criteria;
- b) determination of the ability of the management system to ensure the client meets applicable statutory, regulatory and contractual requirements;

NOTE A management system certification audit is not a legal compliance audit.

- c) determination of the effectiveness of the management system to ensure the client can reasonably expect to achieving its specified objectives;
- d) as applicable, identification of areas for potential improvement of the management system.

۲-۱-۲-۹

اهداف ممیزی باید آنچه را که باید توسط ممیزی انجام شود توصیف می کند و شامل موارد زیر است:

الف) تعیین انطباق سیستم مدیریت مشتری یا بخشهایی از آن با معیارهای ممیزی.

ب) تعیین توانایی سیستم مدیریت برای اطمینان از اینکه مشتری الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی قابل اجرا را برآورده می کند.

یادآوری ممیزی گواهینامه سیستم مدیریت یک ممیزی انطباق قانونی نیست.

ج) تعیین اثربخشی سیستم مدیریت برای اطمینان از اینکه مشتری می تواند به طور منطقی انتظار دستیابی به اهداف تعیین شده خود را داشته باشد.

د) در صورت لزوم، شناسایی مناطق برای بهبود بالقوه سیستم مدیریت.

9.2.1.3

The audit scope shall describe the extent and boundaries of the audit, such as sites, organizational units, activities and processes to be audited. Where the initial or re-certification process consists of more than one audit (e.g. covering different sites), the scope of an individual audit may not cover the full certification scope, but the totality of audits shall be consistent with the scope in the certification document.

۳-۱-۲-۹

دامنه ممیزی باید وسعت و مرزهای ممیزی، مانند سایتها، واحدهای سازمانی، فعالیتها و فرآیندهای مورد ممیزی را توصیف کند. در مواردی که

فرآیند اولیه یا تأیید مجدد شامل بیش از یک ممیزی باشد (مثلاً دربرگیرنده مکانهای مختلف)، دامنه یک ممیزی فردی ممکن است دامنه کامل

گواهینامه را پوشش ندهد، اما مجموع ممیزیها باید با محدوده موجود در سند گواهی مطابقت داشته باشد.

9.2.1.4

The audit criteria shall be used as a reference against which conformity is determined, and shall include:

- the requirements of a defined normative document on management systems;
- the defined processes and documentation of the management system developed by the client.

۴-۱-۲-۹

معیارهای ممیزی باید به عنوان مرجعی برای تعیین انطباق استفاده شود و شامل موارد زیر باشد:

— الزامات یک سند هنجاری تعریف شده در مورد سیستم های مدیریت؛

— فرآیندهای تعریف شده و مستندات سیستم مدیریت توسعه یافته توسط مشتری.

9.2.2

Audit team selection and assignments

9.2.2.1

General

9.2.2.1.1

The certification body shall have a process for selecting and appointing the audit team, including the audit team leader and technical experts as necessary, taking into account the competence needed to achieve the objectives of the audit and requirements for impartiality. If there is only one auditor, the auditor shall have the competence to perform the duties of an audit team leader applicable for that audit. The audit team shall have the totality of the competences identified by the certification body as set out in ۳-۲-۱-۹f for the audit.

۲-۲-۹

انتخاب و تکالیف تیم ممیزی

۱-۲-۲-۹

عمومی

۱-۱-۲-۲-۹

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای انتخاب و انتصاب تیم ممیزی شامل رهبر تیم ممیزی و کارشناسان فنی در صورت لزوم با در نظر گرفتن شایستگی لازم برای دستیابی به اهداف ممیزی و الزامات بی طرفی داشته باشد. اگر فقط یک ممیز وجود داشته باشد، ممیز باید صلاحیت انجام وظایف یک رهبر تیم ممیزی را داشته باشد. تیم ممیزی باید مجموع صلاحیت های شناسایی شده توسط نهاد صدور گواهی را که در ۳-۲-۱-۹ برای ممیزی تعیین شده است، داشته باشد.

9.2.2.1.2

In deciding the size and composition of the audit team, consideration shall be given to the following:

- Audit objectives, scope, criteria and estimated audit time;
- Whether the audit is a combined, joint or integrated;
- The overall competence of the audit team needed to achieve the objectives of the audit;
- Certification requirements (including any applicable statutory, regulatory or contractual requirements);
- language and culture.



NOTE the team leader of a combined or integrated audit is expected to have in-depth knowledge of at least one of the standards and an awareness of the other standards used for that particular audit.

۲-۱-۲-۲-۹

در تصمیم گیری در مورد اندازه و ترکیب تیم ممیزی، موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

الف) اهداف ممیزی، محدوده، معیارها و زمان تخمینی ممیزی.

ب) اینکه ممیزی ترکیبی، مشترک یا یکپارچه باشد.

ج) صلاحیت کلی تیم ممیزی مورد نیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی.

د) الزامات صدور گواهینامه (شامل هر گونه الزامات قانونی، مقرراتی یا قراردادی قابل اجرا). ه) زبان و فرهنگ.

توجه داشته باشید که انتظار می رود رهبر تیم ممیزی ترکیبی یا تلفیقی حداقل از یکی از استانداردها دانش عمیق داشته باشد و از سایر استانداردهای مورد استفاده برای آن ممیزی خاص آگاهی داشته باشد.

9.2.2.1.3

The necessary knowledge and skills of the audit team leader and auditors may be supplemented by technical experts, translators and interpreters who shall operate under the direction of an auditor. Where translators or interpreters are used, they shall be selected such that they do not unduly influence the audit. NOTE The criteria for the selection of technical experts are determined on a case-by-case basis by the needs of the audit team and the scope of the audit.

۳-۱-۲-۲-۹

دانش و مهارت های لازم رهبر تیم ممیزی و ممیزان ممکن است توسط کارشناسان فنی، مترجمان و مترجمان تکمیل شود که باید تحت هدایت یک ممیز فعالیت کنند. در مواردی که از مترجمان یا مترجمان استفاده می شود، آنها باید به گونه ای انتخاب شوند که بر ممیزی تأثیر نادرست نداشته باشند. توجه ضوابط انتخاب کارشناسان فنی به صورت موردی با توجه به نیازهای تیم ممیزی و دامنه ممیزی تعیین می شود.

9.2.2.1.4

Auditors-in-training may participate in the audit, provided an auditor is appointed as an evaluator. The evaluator shall be competent to take over the duties and have final responsibility for the activities and findings of the auditor-in-training.

۴-۱-۲-۲-۹

ممیزان در حال آموزش می توانند در ممیزی شرکت کنند، مشروط بر اینکه ممیز به عنوان ارزیاب منصوب شود. ارزیاب باید صلاحیت انجام وظایف و مسئولیت نهایی فعالیت ها و یافته های ممیز در حال آموزش را داشته باشد.

9.2.2.1.5

The audit team leader, in consultation with the audit team, shall assign to each team member responsibility for auditing specific processes, functions, sites, areas or activities.

Such assignments shall take into account the need for competence, and the effective and efficient use of the audit team, as well as different roles and responsibilities of auditors, auditors-in-training and technical experts.

Changes to the work assignments may be made as the audit progresses to ensure achievement of the audit objectives.

۵-۱-۲-۲-۹

رهبر تیم ممیزی، با مشورت تیم ممیزی، باید مسئولیت ممیزی فرآیندها، عملکردها، مکانها، حوزهها یا فعالیت های خاص را به هر یک از اعضای تیم واگذار کند.

چنین تکالیفی باید نیاز به شایستگی و استفاده مؤثر و کارآمد از تیم ممیزی و نیز نقش ها و مسئولیت های مختلف ممیزان، ممیزان در حال آموزش و کارشناسان فنی را در نظر بگیرد.

ممکن است با پیشرفت ممیزی، تغییراتی در تکالیف کاری ایجاد شود تا از دستیابی به اهداف ممیزی اطمینان حاصل شود.

9.2.2.2

Observers, technical experts and guides

9.2.2.2.1

Observers

The presence and justification of observers during an audit activity shall be agreed to by the certification body and client prior to the conduct of the audit. The audit team shall ensure that observers do not unduly influence or interfere in the audit process or outcome of the audit. NOTE Observers can be members of the client's organization, consultants, witnessing accreditation body personnel, regulators or other justified persons.

۲-۲-۲-۹

ناظران، کارشناسان فنی و راهنما

۱-۲-۲-۲-۹

ناظران

حضور و توجیه ناظران در طول یک فعالیت ممیزی باید قبل از انجام ممیزی توسط سازمان صدور گواهینامه و مشتری موافقت شود. تیم ممیزی باید اطمینان حاصل کند که ناظران در فرآیند ممیزی یا نتیجه ممیزی به طور ناروا تأثیر نمی گذارند یا در آن دخالت نمی کنند. توجه: ناظران می توانند اعضای سازمان مشتری، مشاوران، پرسنل سازمان اعتباربخشی شاهد، تنظیم کننده ها یا سایر افراد موجه باشند.

9.2.2.2.2

Technical experts

The role of technical experts during an audit activity shall be agreed to by the certification body and client prior to the conduct of the audit. A technical expert shall not act as an auditor in the audit team. The technical experts shall be accompanied by an auditor.

NOTE The technical experts can provide advice to the audit team for the preparation, planning or audit.

۲-۲-۲-۲-۹

کارشناسان فنی

نقش کارشناسان فنی در طول یک فعالیت ممیزی باید قبل از انجام ممیزی توسط سازمان صدور گواهینامه و مشتری موافقت شود. کارشناس فنی نباید به عنوان ممیز در تیم ممیزی عمل کند. کارشناسان فنی باید توسط ممیز همراه باشند. یادآوری کارشناسان فنی می توانند برای آماده سازی، برنامه ریزی یا ممیزی به تیم ممیزی مشاوره ارائه دهند.

9.2.2.2.3

Guides

Each auditor shall be accompanied by a guide, unless otherwise agreed to by the audit team leader and the client. Guide(s) are assigned to the audit team to facilitate the audit. The audit team shall ensure that guides do not influence or interfere in the audit process or outcome of the audit. NOTE 1 The responsibilities of a guide can include:

- establishing contacts and timing for interviews;
- arranging visits to specific parts of the site or organization;
- ensuring that rules concerning site safety and security procedures are known and respected by the audit team members;
- witnessing the audit on behalf of the client;
- providing clarification or information as requested by an auditor.

NOTE 2 Where appropriate, the auditee can also act as the guide.

۳-۲-۲-۲-۹

راهنماها

هر ممیز باید با یک راهنما همراه شود، مگر اینکه توسط رهبر تیم ممیزی و مشتری موافقت شود.

راهنما(هایی) به تیم ممیزی اختصاص داده می شود تا ممیزی را تسهیل کند.

تیم ممیزی باید اطمینان حاصل کند که راهنماها در فرآیند ممیزی یا نتیجه ممیزی تأثیری نداشته باشند یا در آن دخالتی نداشته باشند. یادداشت ۱

مسئولیت های یک راهنما می تواند شامل موارد زیر باشد:

الف) برقراری تماس و زمان بندی برای مصاحبه؛

ب) ترتیب بازدید از بخش های خاصی از سایت یا سازمان؛

ج) حصول اطمینان از اینکه اعضای تیم ممیزی قوانین مربوط به رویه های ایمنی و ایمنی سایت را می شناسند و رعایت می کنند.

د) مشاهده ممیزی از طرف مشتری؛

ه) ارائه توضیحات یا اطلاعات به درخواست ممیز.

یادداشت ۲ در صورت لزوم، ممیزی شونده می تواند به عنوان راهنما نیز عمل کند.

9.2.3

Audit plan

9.2.3.1

General

The certification body shall ensure that an audit plan is established prior to each audit identified in the audit programme to provide the basis for agreement regarding the conduct and scheduling of the audit activities.

NOTE It is not expected that a certification body will develop an audit plan for each audit at the time that the audit programme is developed.

۳-۲-۹

برنامه ممیزی

۱-۳-۲-۹

عمومی

سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که یک طرح ممیزی قبل از هر ممیزی مشخص شده در برنامه ممیزی ایجاد شده است تا مبنایی برای توافق در مورد انجام و زمان بندی فعالیت های ممیزی فراهم شود.
توجه: انتظار نمی رود که یک سازمان صدور گواهینامه برای هر ممیزی در زمانی که برنامه ممیزی تدوین می شود، یک طرح ممیزی ایجاد کند.

9.2.3.2

Preparing the audit plan

The audit plan shall be appropriate to the objectives and the scope of the audit.

The audit plan shall at least include or refer to the following:

- a) the audit objectives;
- b) the audit criteria;
- c) the audit scope, including identification of the organizational and functional units or processes to be audited;
- d) the dates and sites where the on-site audit activities will be conducted, including visits to temporary sites and remote auditing activities, where appropriate;
- e) the expected duration of on-site audit activities;
- f) the roles and responsibilities of the audit team members and accompanying persons, such as observers or interpreters.

NOTE The audit plan information can be contained in more than one document.

۲-۳-۲-۹

تهیه طرح ممیزی

برنامه ممیزی باید متناسب با اهداف و دامنه ممیزی باشد.

طرح ممیزی حداقل باید شامل موارد زیر باشد یا به آنها اشاره کند:

الف) اهداف ممیزی؛

ب) معیارهای ممیزی؛

ج) دامنه ممیزی، از جمله شناسایی واحدها یا فرآیندهای سازمانی و عملکردی مورد ممیزی.

د) تاریخ ها و مکان هایی که فعالیت های ممیزی در محل انجام خواهد شد، از جمله بازدید از سایت های موقت و فعالیت های ممیزی از راه دور، در صورت لزوم.

ه) مدت مورد انتظار فعالیت های ممیزی در محل.

و) نقش ها و مسئولیت های اعضای تیم ممیزی و افراد همراه، مانند ناظران یا مترجمان.

توجه: اطلاعات طرح ممیزی می تواند در بیش از یک سند موجود باشد.

9.2.3.3

Communication of audit team tasks

The tasks given to the audit team shall be defined, and require the audit team to:

- examine and verify the structure, policies, processes, procedures, records and related documents of the client relevant to the management system standard;
- determine that these meet all the requirements relevant to the intended scope of certification;
- determine that the processes and procedures are established, implemented and maintained effectively, to provide a basis for confidence in the client's management system;
- communicate to the client, for its action, any inconsistencies between the client's policy, objectives and targets.

۳-۳-۲-۹

ابلاغ وظایف تیم ممیزی

وظایفی که به تیم ممیزی داده می شود باید تعریف شود و تیم ممیزی را ملزم می کند:

الف) ساختار، خط مشی ها، فرآیندها، رویه ها، سوابق و اسناد مرتبط مشتری مرتبط با استاندارد سیستم مدیریت را بررسی و تأیید کند.

ب) تعیین می کند که این موارد تمام الزامات مربوط به حوزه مورد نظر گواهی را برآورده می کنند.

ج) تعیین می کند که فرآیندها و رویه ها به طور مؤثر ایجاد، اجرا و نگهداری می شوند تا مبنایی برای اطمینان به سیستم مدیریت مشتری فراهم کنند.

د) هرگونه ناسازگاری بین خط مشی، اهداف و اهداف مشتری را برای اقدام خود به مشتری اطلاع دهد.

9.2.3.4

Communication of audit plan

The audit plan shall be communicated and the dates of the audit shall be agreed upon, in advance, with the client.

۴-۳-۲-۹

ابلاغ طرح ممیزی

طرح ممیزی باید ابلاغ شود و تاریخ ممیزی از قبل با مشتری توافق شود.

9.2.3.5

Communication concerning audit team members

The certification body shall provide the name of and, when requested, make available background information on each member of the audit team, with sufficient time for the client to object to the

appointment of any particular audit team member and for the certification body to reconstitute the team in response to any valid objection.

۵-۳-۲-۹

ابلاغ در مورد اعضای تیم ممیزی

سازمان صدور گواهینامه باید نام هر یک از اعضای تیم ممیزی را ارائه کند و در صورت درخواست، اطلاعات پیشینه را در دسترس قرار دهد، با زمان کافی برای اعتراض مشتری به انتصاب هر یک از اعضای تیم ممیزی خاص و برای سازمان صدور گواهینامه برای تشکیل مجدد تیم در پاسخ به هر گونه اعتراض معتبر.

9.3

Initial certification

9.3.1

Initial certification audit

9.3.1.1

General

The initial certification audit of a management system shall be conducted in two stages: stage 1 and stage 2.

9.3.1.2

Stage 1

9.3.1.2.1

Planning shall ensure that the objectives of stage 1 can be met and the client shall be informed of any “on site” activities during stage 1.

NOTE Stage 1 does not require a formal audit plan (see 9.2.3).

۳-۹

صدور گواهی اولیه

۱-۳-۹

ممیزی صدور اولیه

۱-۱-۳-۹

عمومی



ممیزی صدور گواهینامه اولیه یک سیستم مدیریت باید در دو مرحله انجام شود: مرحله ۱ و مرحله ۲.

۲-۱-۳-۹

مرحله ۱

۱-۲-۱-۳-۹

برنامه ریزی باید اطمینان حاصل کند که اهداف مرحله ۱ می تواند برآورده شود و مشتری باید از هرگونه فعالیت "در محل" در مرحله ۱ مطلع شود.

توجه: مرحله ۱ نیازی به برنامه ممیزی رسمی ندارد (به ۳-۲-۹ مراجعه کنید).

9.3.1.2.2

The objectives of stage 1 are to:

- a) review the client's management system documented information;
- b) evaluate the client's site-specific conditions and to undertake discussions with the client's personnel to determine the preparedness for stage 2;
- c) review the client's status and understanding regarding requirements of the standard, in particular with respect to the identification of key performance or significant aspects, processes, objectives and operation of the management system;
- d) obtain necessary information regarding the scope of the management system, including:
 - the client's site(s);
 - processes and equipment used;
 - levels of controls established (particularly in case of multisite clients);
 - applicable statutory and regulatory requirements;
- e) review the allocation of resources for stage 2 and agree the details of stage 2 with the client;
- f) provide a focus for planning stage 2 by gaining a sufficient understanding of the client's management system and site operations in the context of the management system standard or other normative document;
- g) evaluate if the internal audits and management reviews are being planned and performed, and that the level of implementation of the management system substantiates that the client is ready for stage 2. NOTE If at least part of stage 1 is carried out at the client's premises, this can help to achieve the objectives stated above.

۲-۲-۱-۳-۹

اهداف مرحله ۱ عبارتند از:

الف) اطلاعات مستند سیستم مدیریت مشتری را بررسی کنید؛

ب) شرایط خاص سایت مشتری را ارزیابی کنید و با پرسنل مشتری برای تعیین آمادگی برای مرحله ۲ بحث و گفتگو کنید.

ج) بررسی وضعیت و درک مشتری در مورد الزامات استاندارد، به ویژه با توجه به شناسایی عملکرد کلیدی یا جنبه های مهم، فرآیندها، اهداف و عملکرد سیستم مدیریت؛

د) کسب اطلاعات لازم در مورد دامنه سیستم مدیریت از جمله:

- سایت (های) مشتری؛

- فرآیندها و تجهیزات مورد استفاده؛

- سطوح کنترل ایجاد شده (به ویژه در مورد مشتریان چند سایتی)؛

- الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا؛

ه) تخصیص منابع برای مرحله ۲ را بررسی کنید و جزئیات مرحله ۲ را با مشتری توافق کنید.

و) با به دست آوردن درک کافی از سیستم مدیریت مشتری و عملیات سایت در چارچوب استاندارد سیستم مدیریت یا سایر اسناد هنجاری، تمرکز برای برنامه ریزی مرحله ۲ فراهم کند.

ز) ارزیابی کنید که آیا ممیزی های داخلی و بررسی های مدیریتی در حال برنامه ریزی و انجام هستند یا خیر، و اینکه سطح اجرای سیستم مدیریت نشان دهنده آمادگی مشتری برای مرحله ۲ است یا خیر. توجه اگر حداقل بخشی از مرحله ۱ در مشتری انجام شود این امر می تواند به دستیابی به اهداف ذکر شده در بالا کمک کند.

9.3.1.2.3

Documented conclusions with regard to fulfilment of the stage 1 objectives and the readiness for stage 2 shall be communicated to the client, including identification of any areas of concern that could be classified as a nonconformity during stage 2.

NOTE The stage 1 output does not need to meet the full requirements of a report (see 9.4.8).

۳-۲-۱-۳-۹

نتیجه گیری های مستند در رابطه با تحقق اهداف مرحله ۱ و آمادگی برای مرحله ۲ باید به مشتری ابلاغ شود، از جمله شناسایی هر زمینه نگران کننده ای که می تواند به عنوان عدم انطباق در مرحله ۲ طبقه بندی شود.
توجه: خروجی مرحله ۱ نیازی به برآورده کردن الزامات کامل یک گزارش ندارد (به ۹,۴,۸ مراجعه کنید).

9.3.1.2.4

In determining the interval between stage 1 and stage 2, consideration shall be given to the needs of the client to resolve areas of concern identified during stage 1.

The certification body may also need to revise its arrangements for stage 2. If any significant changes which would impact the management system occur, the certification body shall consider the need to repeat all or part of stage 1. The client shall be informed that the results of stage 1 may lead to postponement or cancellation of stage 2.

۴-۲-۱-۳-۹

در تعیین فاصله بین مرحله ۱ و مرحله ۲، باید به نیازهای مشتری توجه شود تا زمینه های نگرانی شناسایی شده در مرحله ۱ حل شود.

مرجع صدور گواهینامه ممکن است نیاز به تجدید نظر در ترتیبات خود برای مرحله ۲ نیز داشته باشد.

اگر هر گونه تغییر مهمی که بر سیستم مدیریت تأثیر می گذارد، رخ دهد، مرجع صدور گواهی باید نیاز به تکرار تمام یا بخشی از مرحله ۱ را در نظر

بگیرد. مشتری باید از نتایج مطلع شود. مرحله ۱ ممکن است به تعویق یا لغو مرحله ۲ منجر شود.

9.3.1.3

Stage 2

The purpose of stage 2 is to evaluate the implementation, including effectiveness, of the client's management system.

The stage 2 shall take place at the site(s) of the client. It shall include the auditing of at least the following:

- information and evidence about conformity to all requirements of the applicable management system standard or other normative documents;
- performance monitoring, measuring, reporting and reviewing against key performance objectives and targets (consistent with the expectations in the applicable management system standard or other normative document);
- the client's management system ability and its performance regarding meeting of applicable statutory, regulatory and contractual requirements;
- operational control of the client's processes;
- internal auditing and management review;
- management responsibility for the client's policies.

۳-۱-۳-۹

مرحله ۲

هدف مرحله ۲ ارزیابی پیاده سازی، از جمله اثربخشی، سیستم مدیریت مشتری است.

مرحله ۲ باید در سایت(های) مشتری انجام شود. باید شامل ممیزی حداقل موارد زیر باشد:

الف) اطلاعات و شواهد در مورد انطباق با کلیه الزامات استاندارد سیستم مدیریت قابل اجرا یا سایر اسناد هنجاری؛

- ب) نظارت بر عملکرد، اندازه گیری، گزارش و بازنگری در برابر اهداف و اهداف کلیدی عملکرد (مطابق با انتظارات موجود در استاندارد سیستم مدیریت قابل اجرا یا سایر اسناد هنجاری).
- ج) توانایی سیستم مدیریت مشتری و عملکرد آن در رابطه با رعایت الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی قابل اجرا؛
- د) کنترل عملیاتی فرآیندهای مشتری؛
- ه) ممیزی داخلی و بررسی مدیریت.
- و) مسئولیت مدیریت در قبال سیاست های مشتری.

9.3.1.4

Initial certification audit conclusions

The audit team shall analyse all information and audit evidence gathered during stage 1 and stage 2 to review the audit findings and agree on the audit conclusions.

۴-۱-۳-۹

نتیجه گیری اولیه ممیزی صدور گواهینامه

تیم ممیزی باید تمام اطلاعات و شواهد ممیزی جمع آوری شده در مرحله ۱ و ۲ را برای بررسی یافته های ممیزی و توافق بر روی نتایج ممیزی تجزیه و تحلیل کند.

9.4

Conducting audits

۴-۹

برگزاری ممیزی

9.4.1

General

The certification body shall have a process for conducting on-site audits. This process shall include an opening meeting at the start of the audit and a closing meeting at the conclusion of the audit. Where any part of the audit is made by electronic means or where the site to be audited is virtual, the certification body shall ensure that such activities are conducted by personnel with appropriate competence. The evidence obtained during such an audit shall be sufficient to enable the auditor to take an informed decision on the conformity of the requirement in question.



NOTE "On-site" audits can include remote access to electronic site(s) that contain(s) information that is relevant to the audit of the management system. Consideration can also be given to the use of electronic means for conducting audits.

۱-۴-۹

عمومی

سازمان صدور گواهینامه باید فرآیندی برای انجام ممیزی در محل داشته باشد. این فرآیند باید شامل جلسه افتتاحیه در شروع ممیزی و جلسه پایانی در پایان ممیزی باشد.

در مواردی که هر بخشی از ممیزی به وسیله وسایل الکترونیکی انجام شود یا سایت مورد بازرسی مجازی باشد، سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که این فعالیت ها توسط پرسنلی با صلاحیت مناسب انجام می شود.

شواهد به دست آمده در طول چنین ممیزی باید کافی باشد تا ممیز را قادر سازد تا تصمیمی آگاهانه در مورد انطباق الزامات مورد نظر اتخاذ کند.

یادآوری ممیزی های "در محل" می تواند شامل دسترسی از راه دور به سایت(های) الکترونیکی باشد که حاوی اطلاعات مربوط به ممیزی سیستم مدیریت است. همچنین می توان به استفاده از وسایل الکترونیکی برای انجام ممیزی توجه کرد.

9.4.2

Conducting the opening meeting A formal opening meeting, shall be held with the client's management and, where appropriate, those responsible for the functions or processes to be audited. The purpose of the opening meeting, usually conducted by the audit team leader, is to provide a short explanation of how the audit activities will be undertaken.

The degree of detail shall be consistent with the familiarity of the client with the audit process and shall consider the following:

- a) introduction of the participants, including an outline of their roles;
- b) confirmation of the scope of certification;
- c) confirmation of the audit plan (including type and scope of audit, objectives and criteria), any changes, and other relevant arrangements with the client, such as the date and time for the closing meeting, interim meetings between the audit team and the client's management;
- d) Confirmation of formal communication channels between the audit team and the client;
- e) Confirmation that the resources and facilities needed by the audit team are available;
- f) confirmation of matters relating to confidentiality;
- g) confirmation of relevant work safety, emergency and security procedures for the audit team;
- h) confirmation of the availability, roles and identities of any guides and observers;
- i) the method of reporting, including any grading of audit findings;



- j) information about the conditions under which the audit may be prematurely terminated;
- k) confirmation that the audit team leader and audit team representing the certification body is responsible for the audit and shall be in control of executing the audit plan including audit activities and audit trails;
- l) confirmation of the status of findings of the previous review or audit, if applicable;
- m) methods and procedures to be used to conduct the audit based on sampling;
- n) confirmation of the language to be used during the audit;
- o) confirmation that, during the audit, the client will be kept informed of audit progress and any concerns;
- p) opportunity for the client to ask questions.

۲-۴-۹

برگزاری جلسه افتتاحیه

یک جلسه افتتاحیه رسمی باید با مدیریت مشتری و در صورت لزوم، مسئولین عملکردها یا فرآیندهای مورد بازرسی برگزار شود. هدف از جلسه افتتاحیه که معمولاً توسط رهبر تیم ممیزی برگزار می شود، ارائه توضیح کوتاهی درباره نحوه انجام فعالیت های ممیزی است. درجه جزئیات باید با آشنایی مشتری با فرآیند ممیزی مطابقت داشته باشد و موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) معرفی شرکت کنندگان، از جمله طرح کلی نقش آنها.

ب) تأیید دامنه صدور گواهینامه؛

ج) تأیید برنامه ممیزی (شامل نوع و دامنه ممیزی، اهداف و معیارها)، هرگونه تغییر، و سایر ترتیبات مربوطه با مشتری، مانند تاریخ و زمان جلسه پایانی،

جلسات موقت بین تیم ممیزی و مدیریت مشتری؛

د) تأیید کانال های ارتباطی رسمی بین تیم ممیزی و مشتری.

ه) تأیید اینکه منابع و امکانات مورد نیاز تیم ممیزی در دسترس است.

و) تأیید مسائل مربوط به محرمانگی.

ز) تأیید ایمنی کار مربوطه، رویه های اضطراری و امنیتی برای تیم ممیزی.

ح) تأیید در دسترس بودن، نقش ها و هویت هر راهنما و ناظری؛

ط) روش گزارش دهی، از جمله هرگونه درجه بندی یافته های ممیزی؛

ی) اطلاعاتی در مورد شرایطی که تحت آن ممیزی ممکن است پیش از موعد خاتمه یابد.

ک) تأیید اینکه رهبر تیم ممیزی و تیم ممیزی به نمایندگی از نهاد صدور گواهینامه مسئول ممیزی هستند و باید اجرای برنامه ممیزی شامل فعالیتهای ممیزی و مسیرهای ممیزی را کنترل کنند.

- ل) تأیید وضعیت یافته های بررسی یا ممیزی قبلی، در صورت لزوم.
م) روشها و روشهایی که برای انجام ممیزی بر اساس نمونه گیری استفاده می شود.
ن) تأیید زبان مورد استفاده در ممیزی.
و) تأییدیه که در طول ممیزی، مشتری از پیشرفت ممیزی و هرگونه نگرانی مطلع خواهد شد.
پ) فرصتی برای مشتری برای پرسیدن سؤالات.

9.4.3

Communication during the audit

۳-۴-۹

ارتباط در حین ممیزی

9.4.3.1

During the audit, the audit team shall periodically assess audit progress and exchange information. The audit team leader shall reassign work as needed between the audit team members and periodically communicate the progress of the audit and any concerns to the client.

۱-۳-۴-۹

در طول ممیزی، تیم ممیزی باید به طور دوره ای پیشرفت ممیزی را ارزیابی کرده و اطلاعات را مبادله کند. رهبر تیم ممیزی باید کار را در صورت لزوم بین اعضای تیم ممیزی تخصیص دهد و به طور دوره ای پیشرفت ممیزی و هرگونه نگرانی را به مشتری اطلاع دهد.

9.4.3.2

Where the available audit evidence indicates that the audit objectives are unattainable or suggests the presence of an immediate and significant risk (e.g. safety), the audit team leader shall report this to the client and, if possible, to the certification body to determine appropriate action. Such action may include reconfirmation or modification of the audit plan, changes to the audit objectives or audit scope, or termination of the audit. The audit team leader shall report the outcome of the action taken to the certification body.

۲-۳-۴-۹



در صورتی که شواهد ممیزی موجود حاکی از دست نیافتنی بودن اهداف ممیزی باشد یا وجود یک خطر فوری و قابل توجه (به عنوان مثال ایمنی) را نشان دهد، رهبر تیم ممیزی باید این موضوع را به کارفرما و در صورت امکان به سازمان صدور گواهینامه گزارش دهد تا اقدام مناسب را تعیین کند. چنین اقداماتی ممکن است شامل تأیید مجدد یا اصلاح طرح ممیزی، تغییر در اهداف ممیزی یا دامنه ممیزی، یا خاتمه ممیزی باشد. رهبر تیم ممیزی باید نتیجه اقدامات انجام شده را به سازمان صدور گواهینامه گزارش دهد.

9.4.3.3

The audit team leader shall review with the client any need for changes to the audit scope which becomes apparent as on-site auditing activities progress and report this to the certification body.

۳-۳-۴-۹

رهبر تیم ممیزی باید هرگونه نیاز به تغییرات در حوزه ممیزی را که با پیشرفت فعالیت‌های ممیزی در محل آشکار می‌شود، با کارفرما بررسی کرده و آن را به سازمان صدور گواهی گزارش دهد.

9.4.4

Obtaining and verifying information

۴-۴-۹

به دست آوردن و تایید اطلاعات

9.4.4.1

During the audit, information relevant to the audit objectives, scope and criteria (including information relating to interfaces between functions, activities and processes) shall be obtained by appropriate sampling and verified to become audit evidence.

۱-۴-۴-۹

در طول ممیزی، اطلاعات مربوط به اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی (شامل اطلاعات مربوط به رابط بین عملکردها، فعالیت‌ها و فرآیندها) باید با نمونه‌گیری مناسب به دست آمده و تأیید شود تا به شواهد ممیزی تبدیل شود.

9.4.4.2



Methods to obtain information shall include, but are not limited to:

- a) interviews;
- b) observation of processes and activities;
- c) review of documentation and records.

۲-۴-۴-۹

روش های به دست آوردن اطلاعات باید شامل، اما محدود به موارد زیر نباشد:

الف) مصاحبه؛

ب) مشاهده فرآیندها و فعالیتها.

ج) بررسی اسناد و مدارک.

9.4.5

Identifying and recording audit findings

۵-۴-۹

شناسایی و ثبت یافته های ممیزی

9.4.5.1

Audit findings summarizing conformity and detailing nonconformity shall be identified, classified and recorded to enable an informed certification decision to be made or the certification to be maintained.

۱-۵-۴-۹

یافته های ممیزی که انطباق را خلاصه می کند و عدم انطباق را به تفصیل بیان می کند، باید شناسایی، طبقه بندی و ثبت شود تا امکان اتخاذ تصمیم آگاهانه برای صدور گواهینامه یا حفظ گواهینامه فراهم شود.

9.4.5.2

Opportunities for improvement may be identified and recorded, unless prohibited by the requirements of a management system certification scheme. Audit findings, however, which are nonconformities, shall not be recorded as opportunities for improvement.

۲-۵-۴-۹

فرصت‌های بهبود ممکن است شناسایی و ثبت شوند، مگر اینکه توسط الزامات یک طرح صدور گواهینامه سیستم مدیریت منع شده باشد. با این حال، یافته‌های ممیزی، که عدم انطباق هستند، نباید به عنوان فرصت‌هایی برای بهبود ثبت شوند.

9.4.5.3

A finding of nonconformity shall be recorded against a specific requirement, and shall contain a clear statement of the nonconformity, identifying in detail the objective evidence on which the nonconformity is based. Nonconformities shall be discussed with the client to ensure that the evidence is accurate and that the nonconformities are understood. The auditor however shall refrain from suggesting the cause of nonconformities or their solution.

۳-۵-۴-۹

یافته‌های عدم انطباق باید بر اساس یک الزام خاص ثبت شود، و حاوی بیانیه واضحی از عدم انطباق باشد، و شواهد عینی را که بر اساس آن عدم انطباق است، با جزئیات مشخص کند. موارد عدم انطباق باید با مشتری بحث شود تا اطمینان حاصل شود که شواهد دقیق هستند و عدم انطباق‌ها درک می‌شوند. اما ممیز باید از پیشنهاد علت عدم انطباق‌ها یا راه حل آنها خودداری کند.

9.4.5.4

The audit team leader shall attempt to resolve any diverging opinions between the audit team and the client concerning audit evidence or findings, and unresolved points shall be recorded.

۴-۵-۴-۹

رهبر تیم ممیزی باید سعی کند هر گونه نظرات متفاوت بین تیم ممیزی و مشتری در مورد شواهد یا یافته‌های ممیزی را حل و فصل کند و نکات حل نشده باید ثبت شود.

9.4.6

Preparing audit conclusions Under the responsibility of the audit team leader and prior to the closing meeting, the audit team shall:

- review the audit findings, and any other appropriate information obtained during the audit, against the audit objectives and audit criteria and classify the nonconformities;
- agree upon the audit conclusions, taking into account the uncertainty inherent in the audit process;
- agree any necessary follow-up actions;
- confirm the appropriateness of the audit programme or identify any modification required for future audits (e.g. scope of certification, audit time or dates, surveillance frequency, audit team competence).

تهیه نتایج ممیزی تحت مسئولیت رهبر تیم ممیزی و قبل از جلسه اختتامیه، تیم ممیزی باید:

الف) یافته‌های ممیزی و سایر اطلاعات مناسب به دست آمده در طول ممیزی را بر اساس اهداف ممیزی و معیارهای ممیزی بررسی و عدم انطباق‌ها را طبقه‌بندی کند.

ب) با در نظر گرفتن عدم قطعیت ذاتی در فرآیند ممیزی، با نتایج ممیزی موافقت کنند.

ج) با هرگونه اقدامات لازم برای پیگیری موافقت کنند.

د) تناسب برنامه ممیزی را تأیید کنید یا هرگونه اصلاح مورد نیاز برای ممیزی‌های آتی را شناسایی کنید (مانند دامنه صدور گواهینامه، زمان یا تاریخ ممیزی، دفعات نظارت، صلاحیت تیم ممیزی).

9.4.7

Conducting the closing meeting

9.4.7.1

A formal closing meeting, where attendance shall be recorded, shall be held with the client's management and, where appropriate, those responsible for the functions or processes audited.

The purpose of the closing meeting, usually conducted by the audit team leader, is to present the audit conclusions, including the recommendation regarding certification.

Any nonconformities shall be presented in such a manner that they are understood, and the timeframe for responding shall be agreed.

NOTE "Understood" does not necessarily mean that the nonconformities have been accepted by the client.

برگزاری جلسه اختتامیه

یک جلسه اختتامیه رسمی، که در آن حضور باید ثبت شود، باید با مدیریت مشتری و در صورت لزوم، مسئولین عملکردها یا فرآیندهای ممیزی شده برگزار شود.

هدف از جلسه پایانی که معمولاً توسط رهبر تیم ممیزی انجام می‌شود، ارائه نتایج ممیزی، از جمله توصیه در مورد صدور گواهینامه است. هرگونه عدم انطباق باید به گونه‌ای ارائه شود که قابل درک باشد و چارچوب زمانی برای پاسخگویی مورد توافق قرار گیرد.

توجه: «درک» لزوماً به این معنا نیست که عدم انطباق توسط مشتری پذیرفته شده است.

9.4.7.2

The closing meeting shall also include the following elements where the degree of detail shall be consistent with the familiarity of the client with the audit process:

- a) advising the client that the audit evidence obtained was based on a sample of the information; thereby introducing an element of uncertainty;
- b) the method and timeframe of reporting, including any grading of audit findings;
- c) the certification body's process for handling nonconformities including any consequences relating to the status of the client's certification;
- d) the timeframe for the client to present a plan for correction and corrective action for any nonconformities identified during the audit;
- e) the certification body's post audit activities; f) information about the complaint and appeal handling processes.

۲-۷-۴-۹

جلسه اختتامیه همچنین باید شامل عناصر زیر باشد که درجه جزئیات باید با آشنایی مشتری با فرآیند ممیزی مطابقت داشته باشد:
الف) توصیه به مشتری مبنی بر اینکه شواهد ممیزی به دست آمده بر اساس نمونه ای از اطلاعات است. بدین ترتیب یک عنصر عدم قطعیت را معرفی می کند.

ب) روش و چارچوب زمانی گزارش دهی، از جمله هرگونه درجه بندی یافته های ممیزی.

ج) فرآیند سازمان صدور گواهی برای رسیدگی به موارد عدم انطباق از جمله هرگونه پیامد مربوط به وضعیت گواهینامه مشتری؛

د) چارچوب زمانی برای مشتری برای ارائه طرحی برای اصلاح و اقدام اصلاحی برای هرگونه عدم انطباق شناسایی شده در طول ممیزی.

ه) فعالیت های پس از ممیزی سازمان صدور گواهینامه؛ و) اطلاعات در مورد روند رسیدگی به شکایت و تجدیدنظر.

9.4.7.3

The client shall be given opportunity for questions. Any diverging opinions regarding the audit findings or conclusions between the audit team and the client shall be discussed and resolved where possible. Any diverging opinions that are not resolved shall be recorded and referred to the certification body.

۳-۷-۴-۹

به مشتری باید فرصتی برای سوالات داده شود. هر گونه نظرات متفاوت در مورد یافته ها یا نتیجه گیری های ممیزی بین تیم ممیزی و مشتری باید مورد بحث و بررسی قرار گیرد و در صورت امکان حل شود. هر گونه نظرات متفاوتی که حل نشد باید ثبت و به مرجع صدور گواهینامه ارجاع شود.

9.4.8

Audit report

9.4.8.1

The certification body shall provide a written report for each audit to the client. The audit team may identify opportunities for improvement but shall not recommend specific solutions.

Ownership of the audit report shall be maintained by the certification body.

۸-۴-۹

گزارش ممیزی

۱-۸-۴-۹

سازمان صدور گواهینامه باید گزارش کتبی برای هر ممیزی به مشتری ارائه دهد.

تیم ممیزی ممکن است فرصت های بهبود را شناسایی کند، اما نباید راه حل های خاصی را توصیه کند.

مالکیت گزارش ممیزی باید توسط نهاد صدور گواهینامه حفظ شود.

9.4.8.2

The audit team leader shall ensure that the audit report is prepared and shall be responsible for its content.

The audit report shall provide an accurate, concise and clear record of the audit to enable an informed certification decision to be made and shall include or refer to the following:

- a) identification of the certification body;
- b) the name and address of the client and the client's representative;
- c) the type of audit (e.g. initial, surveillance or recertification audit or special audits);
- d) the audit criteria;
- e) the audit objectives;
- f) the audit scope, particularly identification of the organizational or functional units or processes audited and the time of the audit;
- g) any deviation from the audit plan and their reasons;

- h) any significant issues impacting on the audit programme;
- i) identification of the audit team leader, audit team members and any accompanying persons;
- j) the dates and places where the audit activities (on site or offsite, permanent or temporary sites) were conducted;
- k) audit findings (see 9.4.5), reference to evidence and conclusions, consistent with the requirements of the type of audit;
- l) significant changes, if any, that affect the management system of the client since the last audit took place;
- m) any unresolved issues, if identified;
- n) where applicable, whether the audit is combined, joint or integrated;
- o) a disclaimer statement indicating that auditing is based on a sampling process of the available information;
- p) recommendation from the audit team
- q) the audited client is effectively controlling the use of the certification documents and marks, if applicable;
- r) verification of effectiveness of taken corrective actions regarding previously identified nonconformities, if applicable.

۲-۸-۴-۹

رہبر تیم ممیزی باید اطمینان حاصل کند کہ گزارش ممیزی تهیه شده است و مسئول محتوای آن خواهد بود.

گزارش ممیزی باید یک سوابق دقیق، مختصر و واضح از ممیزی ارائه دهد تا امکان اتخاذ یک تصمیم آگاہانہ برای صدور گواہنامہ فراہم شود و شامل موارد زیر باشد یا بہ آنها اشارہ کند:

الف) شناسایی مرجع صدور گواہنامہ؛

ب) نام و آدرس مشتری و نمایندہ مشتری؛

ج) نوع ممیزی (مثلاً ممیزی اولیہ، نظارت یا تأیید مجدد یا ممیزی ہای ویژہ).

د) معیارہای ممیزی؛

ہ) اہداف ممیزی.

و) دامنہ ممیزی، بہ ویژہ شناسایی واحدها یا فرآیندہای سازمانی یا عملکردی ممیزی شدہ و زمان ممیزی.

ز) ہرگونہ انحراف از برنامہ ممیزی و دلایل آن.

ح) ہر موضوع مهمی کہ بر برنامہ ممیزی تأثیر می گذارد.

ط) شناسایی رہبر تیم ممیزی، اعضای تیم ممیزی و ہر شخص ہمراہ؛

ی) تاریخ ہا و مکان ہایی کہ فعالیت ہای ممیزی (در محل یا خارج از محل، سایت ہای دائمی یا موقت) انجام شدہ است.

- ک) یافته های ممیزی (نگاه کنید به ۹,۴,۵)، ارجاع به شواهد و نتیجه گیری، مطابق با الزامات نوع ممیزی.
- ل) تغییرات مهم، در صورت وجود، که بر سیستم مدیریت مشتری از زمان آخرین ممیزی تأثیر می گذارد.
- م) هر گونه مسائل حل نشده، در صورت شناسایی؛
- ن) در صورت لزوم، اعم از اینکه ممیزی ترکیبی، مشترک یا یکپارچه باشد.
- و) بیانیه سلب مسئولیت که نشان می دهد ممیزی بر اساس فرآیند نمونه برداری از اطلاعات موجود است. پ) توصیه تیم ممیزی
- ق) مشتری ممیزی شده به طور مؤثر استفاده از اسناد و علائم گواهی را در صورت وجود کنترل می کند.
- ر) تأیید اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در مورد عدم انطباق های شناسایی شده قبلی، در صورت وجود.

9.4.8.3

The report shall also contain:

- a) a statement on the conformity and the effectiveness of the management system together with a summary of the evidence relating to:
- the capability of the management system to meet applicable requirements and expected outcomes;
 - the internal audit and management review process;
- b) a conclusion on the appropriateness of the certification scope;
- c) confirmation that the audit objectives have been fulfilled.

۳-۸-۴-۹

گزارش همچنین باید حاوی:

- الف) بیانیه ای در مورد انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت همراه با خلاصه ای از شواهد مربوط به:
- قابلیت سیستم مدیریت برای برآوردن الزامات قابل اجرا و نتایج مورد انتظار؛
 - ممیزی داخلی و فرآیند بررسی مدیریت؛
- ب) نتیجه گیری در مورد مناسب بودن حوزه صدور گواهینامه؛
- ج) تأیید اینکه اهداف ممیزی محقق شده است.

9.4.9

Cause analysis of nonconformities

The certification body shall require the client to analyse the cause and describe the specific correction and corrective actions taken, or planned to be taken, to eliminate detected nonconformities, within a defined time.



تجزیه و تحلیل علت عدم انطباق

سازمان صدور گواهی باید از مشتری بخواهد که علت را تجزیه و تحلیل کند و اقدامات اصلاحی و اصلاحی خاص انجام شده یا برنامه ریزی شده برای رفع عدم انطباق های شناسایی شده را در مدت زمان معین شرح دهد.

9.4.10

Effectiveness of corrections and corrective actions

The certification body shall review the corrections, identified causes and corrective actions submitted by the client to determine if these are acceptable. The certification body shall verify the effectiveness of any correction and corrective actions taken. The evidence obtained to support the resolution of nonconformities shall be recorded. The client shall be informed of the result of the review and verification. The client shall be informed if an additional full audit, an additional limited audit, or documented evidence (to be confirmed during future audits) will be needed to verify effective correction and corrective actions. NOTE Verification of effectiveness of correction and corrective action can be carried out based on a review of documented information provided by the client, or where necessary, through verification on-site. Usually this activity is done by a member of the audit team.

اثربخشی اصلاحات و اقدامات اصلاحی

سازمان صدور گواهی باید اصلاحات، علل شناسایی شده و اقدامات اصلاحی ارائه شده توسط مشتری را بررسی کند تا مشخص کند که آیا این موارد قابل قبول هستند یا خیر.

سازمان صدور گواهینامه باید اثربخشی هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی انجام شده را تأیید کند.

شواهد به دست آمده برای حمایت از حل عدم انطباق ها باید ثبت شود. مشتری باید از نتیجه بررسی و تأیید مطلع شود.

در صورت نیاز به یک ممیزی کامل اضافی، یک ممیزی محدود اضافی، یا شواهد مستند (که در طی ممیزی های آتی تأیید می شود) برای تأیید

اصلاحات و اقدامات اصلاحی مؤثر، مشتری باید مطلع شود.

یادآوری تأیید اثربخشی اصلاح و اقدام اصلاحی را می توان بر اساس بررسی اطلاعات مستند ارائه شده توسط مشتری یا در صورت لزوم از طریق تأیید

در محل انجام داد. معمولاً این فعالیت توسط یکی از اعضای تیم ممیزی انجام می شود.

9.5 Certification decision

9.5.1 General

9.5.1.1

The certification body shall ensure that the persons or committees that make the decisions for granting or refusing certification, expanding or reducing the scope of certification, suspending or restoring certification, withdrawing certification or renewing certification are different from those who carried out the audits. The individual(s) appointed to conduct the certification decision shall have appropriate competence.

۵-۹

تصمیم صدور گواهینامه

۱-۵-۹

عمومی

۱-۱-۵-۹

نهاد صدور گواهینامه باید اطمینان حاصل کند که افراد یا کمیته هایی که برای اعطا یا رد گواهینامه، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تعلیق یا بازایی گواهینامه، پس گرفتن گواهینامه یا تمدید گواهینامه تصمیم گیری می کنند با کسانی که ممیزی را انجام داده اند متفاوت هستند. فرد یا افراد منصوب برای اجرای تصمیم صدور گواهینامه باید صلاحیت مناسبی داشته باشند.

9.5.1.2

The person(s) [excluding members of committees (see 6.1.4)] assigned by the certification body to make a certification decision shall be employed by, or shall be under legally enforceable arrangement with either the certification body or an entity under the organizational control of the certification body.

A certification body's organizational control shall be one of the following:

- Whole or majority ownership of another entity by the certification body;
- Majority participation by the certification body on the board of directors of another entity;
- A documented authority by the certification body over another entity in a network of legal entities (in which the certification body resides), linked by ownership or board of director control.

NOTE For governmental certification bodies, other parts of the same government can be considered to be "linked by ownership" to the certification body.

۲-۱-۵-۹

شخص (ها) [به استثنای اعضای کمیته ها (به ۶,۱,۴ مراجعه کنید)] که توسط نهاد صدور گواهینامه برای تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه منصوب شده اند، باید توسط مرجع صدور گواهینامه یا موجودیتی تحت کنترل سازمانی مرجع صدور استخدام شوند.



کنترل سازمانی مرجع صدور گواهینامه باید یکی از موارد زیر باشد:

الف) مالکیت کل یا اکثریت یک نهاد دیگر توسط نهاد صدور گواهی.

ب) مشارکت اکثریت توسط مرجع صدور گواهینامه در هیئت مدیره یک نهاد دیگر.

ج) یک اختیار مستند توسط نهاد صدور گواهینامه بر نهاد دیگری در شبکه ای از اشخاص حقوقی (که مرجع صدور گواهینامه در آن ساکن است)، که توسط مالکیت یا کنترل هیئت مدیره مرتبط است.

یادآوری برای نهادهای صدور گواهینامه دولتی، بخش‌های دیگر همان دولت را می‌توان به عنوان «مرتبط با مالکیت» به سازمان صدور گواهینامه در نظر گرفت.

9.5.1.3

The persons employed by, or under contract with, entities under organizational control shall fulfil the same requirements of this part of ISO/IEC 17021 as persons employed by, or under contract with, the certification body.

۳-۱-۵-۹

افراد شاغل یا تحت قرارداد با نهادهای تحت کنترل سازمانی باید همان الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ را به عنوان افرادی که توسط سازمان صدور گواهینامه یا تحت قرارداد با آنها کار می‌کنند، برآورده کنند.

9.5.1.4

The certification body shall record each certification decision including any additional information or clarification sought from the audit team or other sources.

۴-۱-۵-۹

سازمان صدور گواهینامه باید هر تصمیم صدور گواهی را شامل هر گونه اطلاعات اضافی یا شفاف سازی که از تیم ممیزی یا منابع دیگر درخواست می‌شود، ثبت کند.

9.5.2

Actions prior to making a decision



The certification body shall have a process to conduct an effective review prior to making a decision for granting certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring, or withdrawing of certification, including, that

- a) the information provided by the audit team is sufficient with respect to the certification requirements and the scope for certification;
- b) for any major nonconformities, it has reviewed, accepted and verified the correction and corrective actions;
- c) for any minor nonconformities it has reviewed and accepted the client's plan for correction and corrective action.

۲-۵-۹

اقدامات قبل از تصمیم گیری

نهاد صدور گواهینامه باید فرآیندی برای انجام یک بازنگری موثر قبل از تصمیم گیری برای اعطای گواهینامه، گسترش یا کاهش دامنه صدور گواهینامه، تمدید، تعلیق یا بازبانی یا پس گرفتن گواهینامه داشته باشد، از جمله اینکه

الف) اطلاعات ارائه شده توسط تیم ممیزی با توجه به الزامات صدور گواهینامه و دامنه صدور گواهینامه کافی است.

ب) برای هر گونه عدم انطباق عمده، اقدامات اصلاحی و اصلاحی را بررسی، پذیرفته و تأیید کرده است.

ج) برای هر گونه عدم انطباق جزئی، طرح مشتری را برای اصلاح و اقدام اصلاحی بررسی و پذیرفته است.

9.5.3

Information for granting initial certification

9.5.3.1

The information provided by the audit team to the certification body for the certification decision shall include, as a minimum:

- a) the audit report;
- b) comments on the nonconformities and, where applicable, the correction and corrective actions taken by the client;
- c) confirmation of the information provided to the certification body used in the application review (see 9.1.2);
- d) confirmation that the audit objectives have been achieved;
- e) a recommendation whether or not to grant certification, together with any conditions or observations.

۳-۵-۹

اطلاعات برای اعطای گواهینامه اولیه



۱-۳-۵-۹

اطلاعات ارائه شده توسط تیم ممیزی به مرجع صدور گواهینامه برای تصمیم گیری صدور گواهینامه، حداقل باید شامل موارد زیر باشد:

الف) گزارش ممیزی؛

ب) اظهار نظر در مورد عدم انطباق ها و در صورت لزوم، اصلاحات و اقدامات اصلاحی انجام شده توسط مشتری؛

ج) تأیید اطلاعات ارائه شده به مرجع صدور گواهینامه مورد استفاده در بررسی برنامه (به ۹,۱,۲ مراجعه کنید).

د) تأیید دستیابی به اهداف ممیزی.

ه) توصیه ای مبنی بر اعطای یا عدم اعطای گواهینامه، همراه با هر شرایط یا مشاهداتی.

9.5.3.2

If the certification body is not able to verify the implementation of corrections and corrective actions of any major nonconformity within 6 months after the last day of stage 2, the certification body shall conduct another stage 2 prior to recommending certification.

۲-۳-۵-۹

اگر مرجع صدور گواهینامه نتواند اجرای اصلاحات و اقدامات اصلاحی هر گونه عدم انطباق عمده را در مدت ۶ ماه پس از آخرین روز مرحله ۲ تأیید کند، مرجع صدور گواهینامه باید مرحله ۲ دیگری را قبل از توصیه صدور گواهی انجام دهد.

9.5.3.3

When a transfer of certification is envisaged from one certification body to another, the accepting certification body shall have a process for obtaining sufficient information in order to take a decision on certification.

NOTE Certification schemes can have specific rules regarding the transfer of certification.

۳-۳-۵-۹

هنگامی که انتقال گواهینامه از یک مرجع صدور گواهینامه به مرجع دیگر در نظر گرفته شده است، مرجع صدور گواهینامه پذیرنده باید فرآیندی برای به دست آوردن اطلاعات کافی به منظور تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه داشته باشد.

توجه: طرح های صدور گواهینامه می توانند قوانین خاصی در مورد انتقال گواهینامه داشته باشند.

9.5.4

Information for granting recertification

The certification body shall make decisions on renewing certification based on the results of the recertification audit, as well as the results of the review of the system over the period of certification and complaints received from users of certification.

۴-۵-۹

اطلاعات برای اعطای گواهینامه مجدد

سازمان صدور گواهینامه بر اساس نتایج ممیزی صدور گواهینامه مجدد و همچنین نتایج بررسی سیستم در طول دوره صدور گواهینامه و شکایات دریافتی از کاربران گواهینامه، تصمیماتی را در مورد تمدید گواهینامه اتخاذ خواهد کرد.

9.6

Maintaining certification

9.6.1 General

The certification body shall maintain certification based on demonstration that the client continues to satisfy the requirements of the management system standard.

It may maintain a client's certification based on a positive conclusion by the audit team leader without further independent review and decision, provided that:

- a) for any major nonconformity or other situation that may lead to suspension or withdrawal of certification, the certification body has a system that requires the audit team leader to report to the certification body the need to initiate a review by competent personnel (see 7.2.8), different from those who carried out the audit, to determine whether certification can be maintained;
- b) competent personnel of the certification body monitor its surveillance activities, including monitoring the reporting by its auditors, to confirm that the certification activity is operating effectively.

۶-۹

حفظ گواهینامه

۱-۶-۹

کلی

مرجع صدور گواهینامه باید گواهی را بر اساس اثبات اینکه مشتری همچنان به الزامات استاندارد سیستم مدیریت برآورده می کند، حفظ کند. ممکن است گواهی مشتری را بر اساس نتیجه گیری مثبت رهبر تیم ممیزی بدون بررسی و تصمیم مستقل بیشتر حفظ کند، مشروط بر اینکه:

الف) برای هر گونه عدم انطباق عمده یا وضعیت دیگری که ممکن است منجر به تعلیق یا لغو گواهینامه شود، نهاد صدور گواهینامه دارای سیستمی است که رهبر تیم ممیزی را ملزم می کند تا نیاز به شروع بررسی توسط پرسنل ذیصلاح را به سازمان صدور گواهی گزارش دهد (به ۷,۲ مراجعه کنید. ۸) متفاوت از کسانی که ممیزی را انجام داده اند، برای تعیین اینکه آیا می توان گواهینامه را حفظ کرد یا خیر.

ب) پرسنل ذیصلاح سازمان صدور گواهینامه بر فعالیتهای نظارتی آن، از جمله نظارت بر گزارشگری توسط ممیزان، نظارت می کنند تا تأیید کنند که فعالیت صدور گواهینامه به طور مؤثر عمل می کند.

9.6.2

Surveillance activities

9.6.2.1

General

9.6.2.1.1

The certification body shall develop its surveillance activities so that representative areas and functions covered by the scope of the management system are monitored on a regular basis, and take into account changes to its certified client and its management system. 9.6.2.1.2 Surveillance activities shall include on-site auditing of the certified client's management system's fulfilment of specified requirements with respect to the standard to which the certification is granted. Other surveillance activities may include:

- a) enquiries from the certification body to the certified client on aspects of certification;
- b) reviewing any certified client's statements with respect to its operations (e.g. promotional material, website);
- c) requests to the certified client to provide documented information (on paper or electronic media);
- d) other means of monitoring the certified client's performance.

۲-۶-۹

فعالیت های نظارتی

۱-۲-۶-۹

عمومی

۱-۱-۲-۶-۹

نهاد صدور گواهینامه باید فعالیت های نظارتی خود را به گونه ای توسعه دهد که حوزه ها و عملکردهای نماینده تحت پوشش سیستم مدیریت به طور منظم نظارت شوند و تغییرات مشتری گواهی شده خود و سیستم مدیریت خود را در نظر بگیرند.

۲-۲-۶-۹

فعالیت های نظارتی باید شامل ممیزی در محل اجرای سیستم مدیریت مشتری گواهی شده از الزامات مشخص شده با توجه به استاندارد باشد که گواهینامه به آن اعطا می شود. سایر فعالیت های نظارتی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

الف) پرس و جو از سازمان صدور گواهینامه به مشتری گواهی شده در مورد جنبه های صدور گواهینامه؛

ب) بررسی هر گونه اظهارات مشتری تایید شده در رابطه با عملیات آن (مانند مطالب تبلیغاتی، وب سایت)؛

ج) درخواست از مشتری گواهی شده برای ارائه اطلاعات مستند (بر روی کاغذ یا رسانه الکترونیکی).

د) سایر ابزارهای نظارت بر عملکرد مشتری گواهی شده.

9.6.2.2

Surveillance audit Surveillance audits are on-site audits, but are not necessarily full system audits, and shall be planned together with the other surveillance activities so that the certification body can maintain confidence that the client's certified management system continues to fulfil requirements between recertification audits.

Each surveillance for the relevant management system standard shall include:

- a) internal audits and management review;
- b) a review of actions taken on nonconformities identified during the previous audit;
- c) complaints handling;
- d) effectiveness of the management system with regard to achieving the certified client's objectives and the intended results of the respective management system (s);
- e) progress of planned activities aimed at continual improvement;
- f) continuing operational control;
- g) review of any changes;
- h) use of marks and/or any other reference to certification.

۲-۲-۶-۹

ممیزی نظارتی ممیزی های نظارتی در محل هستند، اما لزوماً ممیزی کامل سیستم نیستند و باید همراه با سایر فعالیت های نظارتی برنامه ریزی شوند تا نهاد صدور گواهی بتواند اطمینان داشته باشد که سیستم مدیریت گواهی مشتری همچنان الزامات را بین ممیزی های تأیید مجدد برآورده می کند.

هر نظارت برای استاندارد سیستم مدیریت مربوطه باید شامل موارد زیر باشد:

الف) ممیزی داخلی و بررسی مدیریت؛

ب) بررسی اقدامات انجام شده در مورد عدم انطباق های شناسایی شده در جریان ممیزی قبلی؛

ج) رسیدگی به شکایات؛

د) اثربخشی سیستم مدیریت با توجه به دستیابی به اهداف مشتری گواهی شده و نتایج مورد نظر سیستم (های) مدیریت مربوطه؛

ه) پیشرفت فعالیتهای برنامه ریزی شده با هدف بهبود مستمر.

و) کنترل عملیاتی مستمر.

ز) بررسی هر گونه تغییر؛

ح) استفاده از علائم و/یا هر مرجع دیگری برای گواهینامه.

9.6.3

Recertification

9.6.3.1

Recertification audit planning

9.6.3.1.1

The purpose of the recertification audit is to confirm the continued conformity and effectiveness of the management system as a whole, and its continued relevance and applicability for the scope of certification. A recertification audit shall be planned and conducted to evaluate the continued fulfilment of all of the requirements of the relevant management system standard or other normative document. This shall be planned and conducted in due time to enable for timely renewal before the certificate expiry date.

۳-۶-۹

صدور گواهینامه مجدد

۱-۳-۶-۹

برنامه ریزی ممیزی صدور گواهینامه مجدد

۱-۱-۳-۶-۹

هدف از ممیزی تأیید مجدد تأیید انطباق و اثربخشی مستمر سیستم مدیریت به عنوان یک کل، و ارتباط و کاربرد مستمر آن برای حوزه صدور گواهینامه است.

یک ممیزی تأیید مجدد باید برای ارزیابی تداوم تحقق تمام الزامات استاندارد سیستم مدیریت مربوطه یا سایر اسناد هنجاری برنامه ریزی و اجرا شود. این باید در زمان مقرر برنامه ریزی و اجرا شود تا امکان تمدید به موقع قبل از تاریخ انقضای گواهی فراهم شود.

9.6.3.1.2

The recertification activity shall include the review of previous surveillance audit reports and consider the performance of the management system over the most recent certification cycle.

۲-۱-۳-۶-۹

فعالیت صدور گواهینامه مجدد باید شامل بررسی گزارش های ممیزی نظارت قبلی و بررسی عملکرد سیستم مدیریت در آخرین چرخه صدور گواهینامه باشد.

9.6.3.1.3

Recertification audit activities may need to have a stage 1 in situations where there have been significant changes to the management system, the organization, or the context in which the management system is operating (e.g. changes to legislation).

NOTE Such changes can occur at any time during the certification cycle and the certification body might need to perform a special audit (see 9.6.4), which might or might not be a two-stage audit.

۳-۱-۳-۶-۹

در شرایطی که تغییرات قابل توجهی در سیستم مدیریت، سازمان یا زمینه ای که سیستم مدیریت در آن در حال فعالیت است (مانند تغییرات در قوانین) فعالیت های ممیزی تأیید مجدد ممکن است نیاز به مرحله ۱ داشته باشد.

یادآوری چنین تغییراتی می تواند در هر زمانی در طول چرخه صدور گواهینامه رخ دهد و سازمان صدور گواهی ممکن است نیاز به انجام ممیزی ویژه داشته باشد (به ۹,۶,۴ مراجعه کنید)، که ممکن است ممیزی دو مرحله ای باشد یا نباشد.

9.6.3.2

Recertification audit



9.6.3.2.1

The recertification audit shall include an on-site audit that addresses the following:

- a) the effectiveness of the management system in its entirety in the light of internal and external changes and its continued relevance and applicability to the scope of certification;
- b) demonstrated commitment to maintain the effectiveness and improvement of the management system in order to enhance overall performance;
- c) the effectiveness of the management system with regard to achieving the certified client's objectives and the intended results of the respective management system (s).

۲-۳-۶-۹

ممیزی صدور مجدد گواهینامه

۱-۲-۳-۶-۹

ممیزی تأیید مجدد باید شامل ممیزی در محل باشد که به موارد زیر می پردازد:

الف) اثربخشی سیستم مدیریت به طور کامل در پرتو تغییرات داخلی و خارجی و ارتباط و کاربرد مستمر آن با حوزه صدور گواهینامه؛

ب) تعهد نشان داده به حفظ اثربخشی و بهبود سیستم مدیریت به منظور ارتقای عملکرد کلی؛

ج) اثربخشی سیستم مدیریت با توجه به دستیابی به اهداف مشتری تأیید شده و نتایج مورد نظر سیستم (های) مدیریت مربوطه.

9.6.3.2.2

For any major nonconformity, the certification body shall define time limits for correction and corrective actions. These actions shall be implemented and verified prior to the expiration of certification.

۲-۲-۳-۶-۹

برای هرگونه عدم انطباق عمده، مرجع صدور گواهینامه باید محدودیت های زمانی را برای اصلاح و اقدامات اصلاحی تعیین کند. این اقدامات باید قبل از انقضای گواهینامه اجرا و تأیید شود.

9.6.3.2.3

When recertification activities are successfully completed prior to the expiry date of the existing certification, the expiry date of the new certification can be based on the expiry date of the existing certification. The issue date on a new certificate shall be on or after the recertification decision.

۳-۲-۳-۶-۹



زمانی که فعالیت های صدور گواهینامه مجدد قبل از تاریخ انقضای گواهینامه موجود با موفقیت انجام شود، تاریخ انقضای گواهینامه جدید می تواند بر اساس تاریخ انقضای گواهینامه موجود باشد. تاریخ صدور گواهی جدید باید در یا پس از تصمیم صدور گواهینامه مجدد باشد.

9.6.3.2.4

If the certification body has not completed the recertification audit or the certification body is unable to verify the implementation of corrections and corrective actions for any major nonconformity (see 9.5.2.1) prior to the expiry date of the certification, then recertification shall not be recommended and the validity of the certification shall not be extended.

The client shall be informed and the consequences shall be explained.

۴-۲-۳-۶-۹

اگر مرجع صدور گواهینامه ممیزی صدور گواهینامه مجدد را تکمیل نکرده باشد یا مرجع صدور گواهینامه نتواند اجرای اصلاحات و اقدامات اصلاحی را برای هر گونه عدم انطباق عمده (نگاه کنید به ۹,۵,۲,۱) قبل از تاریخ انقضای گواهینامه تأیید کند، در این صورت صدور گواهینامه مجدد توصیه نمی شود. و اعتبار گواهی تمدید نخواهد شد. مشتری باید مطلع شود و عواقب آن توضیح داده شود.

9.6.3.2.5

Following expiration of certification, the certification body can restore certification within 6 months provided that the outstanding recertification activities are completed, otherwise at least a stage 2 shall be conducted. The effective date on the certificate shall be on or after the recertification decision and the expiry date shall be based on prior certification cycle.

۵-۲-۳-۶-۹

پس از انقضای گواهینامه، مرجع صدور گواهینامه می تواند ظرف مدت ۶ ماه گواهی را بازیابی کند، مشروط بر اینکه فعالیت های برجسته صدور گواهینامه تکمیل شده باشد، در غیر این صورت حداقل مرحله ۲ باید انجام شود. تاریخ لازم الاجرا شدن در گواهی باید در یا بعد از تصمیم صدور گواهینامه مجدد باشد و تاریخ انقضا باید بر اساس چرخه گواهینامه قبلی باشد.

9.6.4

Special audits

9.6.4.1

Expanding scope



The certification body shall, in response to an application for expanding the scope of a certification already granted, undertake a review of the application and determine any audit activities necessary to decide whether or not the extension may be granted.

This may be conducted in conjunction with a surveillance audit.

۴-۶-۹

ممیزی های ویژه

۱-۴-۶-۹

گسترش دامنه

مرجع صدور گواهینامه باید در پاسخ به درخواستی برای گسترش دامنه گواهینامه‌ای که قبلاً اعطا شده است، درخواست را بررسی کرده و هرگونه فعالیت ممیزی لازم برای تصمیم‌گیری در مورد اعطای تمدید را تعیین کند. این ممکن است همراه با یک ممیزی نظارتی انجام شود.

9.6.4.2

Short-notice audits It may be necessary for the certification body to conduct audits of certified clients at short notice or unannounced to investigate complaints, or in response to changes, or as follow up on suspended clients.

In such cases:

- a) the certification body shall describe and make known in advance to the certified clients (e.g. in documents as described in 8.5.1) the conditions under which such audits will be conducted;
- b) the certification body shall exercise additional care in the assignment of the audit team because of the lack of opportunity for the client to object to audit team members.

۲-۴-۶-۹

ممیزی کوتاه مدت ممکن است لازم باشد که سازمان صدور گواهینامه برای بررسی شکایات، یا در پاسخ به تغییرات، یا به عنوان پیگیری مشتریان معلق، ممیزی مشتریان تایید شده را در کوتاه مدت یا بدون اعلام قبلی انجام دهد.

در اینگونه موارد:

الف) سازمان صدور گواهینامه باید شرایطی را که تحت آن چنین ممیزی‌ها انجام می‌شود، از قبل برای مشتریان گواهی شده (مثلاً در اسنادی که در بند ۸-۵-۱ توضیح داده شده است) توصیف و اعلام کند.



ب) مرجع صدور گواهینامه باید در تعیین تکلیف تیم ممیزی به دلیل عدم امکان اعتراض مشتری به اعضای تیم ممیزی، دقت بیشتری به خرج دهد.

9.6.5 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification

۵-۶-۹

تعليق، پس گرفتن يا کاهش دامنه صدور گواهينامه

9.6.5.1 The certification body shall have a policy and documented procedure(s) for suspension, withdrawal or reduction of the scope of certification, and shall specify the subsequent actions by the certification body.

۱-۵-۶-۹

مرجع صدور گواهینامه باید خط مشی و روش(های) مستندی برای تعلیق، لغو یا کاهش دامنه صدور گواهینامه داشته باشد و اقدامات بعدی توسط نهاد صدور گواهینامه را مشخص کند.

9.6.5.2 The certification body shall suspend certification in cases when, for example:

- the client's certified management system has persistently or seriously failed to meet certification requirements, including requirements for the effectiveness of the management system;
- the certified client does not allow surveillance or recertification audits to be conducted at the required frequencies;
- the certified client has voluntarily requested a suspension.

9.6.5.3 Under suspension, the client's management system certification is temporarily invalid.

۲-۵-۶-۹

سازمان صدور گواهینامه در مواردی که به عنوان مثال:

- سیستم مدیریت گواهی شده مشتری به طور مداوم یا جدی در برآورده کردن الزامات گواهینامه، از جمله الزامات برای اثربخشی سیستم مدیریت، شکست خورده است.
- مشتری تایید شده اجازه نمی دهد نظارت یا ممیزی های تایید مجدد در فرکانس های مورد نیاز انجام شود.
- مشتری گواهی شده داوطلبانه درخواست تعلیق کرده است.

۳-۵-۶-۹

در حالت تعلیق، گواهینامه سیستم مدیریت مشتری به طور موقت نامعتبر است.

9.6.5.4

The certification body shall restore the suspended certification if the issue that has resulted in the suspension has been resolved. Failure to resolve the issues that have resulted in the suspension in a time established by the certification body shall result in withdrawal or reduction of the scope of certification.
NOTE In most cases, the suspension would not exceed six months.

۴-۵-۶-۹

در صورتی که مشکلی که منجر به تعلیق شده است حل و فصل شده باشد، سازمان صدور گواهینامه باید گواهینامه تعلیق شده را بازگرداند. عدم حل و فصل مسائلی که منجر به تعلیق در زمانی تعیین شده توسط مرجع صدور گواهینامه شده است منجر به لغو یا کاهش دامنه صدور گواهینامه می شود. توجه: در بیشتر موارد، تعلیق بیش از شش ماه نخواهد بود.

9.6.5.5

The certification body shall reduce the scope of certification to exclude the parts not meeting the requirements, when the certified client has persistently or seriously failed to meet the certification requirements for those parts of the scope of certification. Any such reduction shall be in line with the requirements of the standard used for certification.

۵-۵-۶-۹

سازمان صدور گواهینامه باید دامنه صدور گواهی را کاهش دهد تا بخش هایی را که الزامات را برآورده نمی کنند، حذف کند. هرگونه کاهش باید مطابق با الزامات استاندارد مورد استفاده برای صدور گواهینامه باشد.

9.7

Appeals

9.7.1

The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on appeals.

9.7.2

The certification body shall be responsible for all decisions at all levels of the appeals-handling process. The certification body shall ensure that the persons engaged in the appeals-handling process are different from those who carried out the audits and made the certification decisions.



9.7.3

Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.

۷-۹

تجدید نظر

۱-۷-۹

سازمان صدور گواهینامه باید یک فرآیند مستند برای دریافت، ارزیابی و تصمیم گیری در مورد تجدید نظر داشته باشد.

۲-۷-۹

مرجع صدور گواهینامه مسئول کلیه تصمیمات در تمام سطوح فرآیند رسیدگی به استیناف خواهد بود. نهاد صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که افرادی که در فرآیند رسیدگی به استیناف شرکت می کنند با افرادی که ممیزی ها را انجام داده اند و تصمیمات صدور گواهینامه را اتخاذ کرده اند متفاوت هستند.

۳-۷-۹

تسلیم، بررسی و تصمیم گیری در مورد تجدیدنظرها نباید منجر به اعمال تبعیض آمیز علیه شاکی شود.

9.7.4

The appeals-handling process shall include at least the following elements and methods:

- an outline of the process for receiving, validating and investigating the appeal, and for deciding what actions need to be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals;
- tracking and recording appeals, including actions undertaken to resolve them;
- ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.

9.7.5

The certification body receiving the appeal shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the appeal.

۴-۷-۹

فرآیند رسیدگی به استیناف باید حداقل شامل عناصر و روش های زیر باشد:

الف) طرح کلی فرآیند دریافت، تأیید و بررسی درخواست تجدیدنظر و تصمیم گیری در مورد اقداماتی که باید در پاسخ به آن با در نظر گرفتن نتایج تجدیدنظرهای مشابه قبلی انجام شود؛

ب) پیگیری و ثبت درخواستها، از جمله اقدامات انجام شده برای حل و فصل آنها؛



ج) اطمینان از انجام هرگونه اصلاح و اقدام اصلاحی مناسب.

۵-۷-۹

مرجع صدور گواهی که درخواست تجدیدنظر را دریافت می کند، مسئول جمع آوری و تأیید کلیه اطلاعات لازم برای تأیید تجدید نظر خواهد بود.

9.7.6

The certification body shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the result of the appeal.

9.7.7

The decision to be communicated to the appellant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the appeal.

9.7.8

The certification body shall give formal notice to the appellant of the end of the appealshandling process.

۶-۷-۹

سازمان صدور گواهی باید دریافت درخواست تجدیدنظر را تأیید کند و گزارش پیشرفت و نتیجه درخواست تجدیدنظر را در اختیار شاکی قرار دهد.

۷-۷-۹

تصمیمی که باید به فرجام دهنده ابلاغ شود، توسط فرد یا افرادی که قبلاً در موضوع درخواست تجدیدنظر دخالتی نداشته‌اند، اتخاذ شده یا مورد بررسی و تأیید قرار می گیرد.

۸-۷-۹

سازمان صدور گواهینامه باید در مورد پایان فرآیند رسیدگی به تجدیدنظر اخطار رسمی به تجدیدنظر خواه بدهد.

9.8

Complaints

9.8.1

The certification body shall be responsible for all decisions at all levels of the complaintshandling process.

9.8.2

Submission, investigation and decision on complaints shall not result in any discriminatory actions against the complainant.

۸-۹

شکایات

۱-۸-۹

مرجع صدور گواهینامه مسئول کلیه تصمیمات در تمام سطوح فرآیند رسیدگی به شکایات خواهد بود.

۲-۸-۹

تسلیم، بررسی و تصمیم گیری در مورد شکایات نباید منجر به اعمال تبعیض آمیز علیه شاکی شود.

9.8.3

Upon receipt of a complaint, the certification body shall confirm whether the complaint relates to certification activities that it is responsible for and, if so, shall deal with it. If the complaint relates to a certified client, then examination of the complaint shall consider the effectiveness of the certified management system.

۳-۸-۹

پس از دریافت شکایت، سازمان صدور گواهینامه باید تأیید کند که آیا شکایت مربوط به فعالیت های صدور گواهینامه است که مسئول آن است یا خیر و در صورت وجود، باید به آن رسیدگی کند.

اگر شکایت مربوط به مشتری تایید شده باشد، بررسی شکایت باید اثربخشی سیستم مدیریت تایید شده را در نظر بگیرد.

9.8.4

Any valid complaint about a certified client shall also be referred by the certification body to the certified client in question at an appropriate time.

۴-۸-۹

هر گونه شکایت معتبر در مورد مشتری گواهی شده نیز باید توسط سازمان صدور گواهینامه به مشتری گواهی شده مورد نظر در زمان مناسب ارجاع شود.

9.8.5

The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on complaints. This process shall be subject to requirements for confidentiality, as it relates to the complainant and to the subject of the complaint.

۵-۸-۹

سازمان صدور گواهینامه باید یک فرآیند مستند برای دریافت، ارزیابی و تصمیم گیری در مورد شکایات داشته باشد. از آنجایی که به شاکی و موضوع شکایت مربوط می شود، این فرآیند مشمول الزامات محرمانه بودن خواهد بود.

9.8.6

The complaints-handling process shall include at least the following elements and methods:

- an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint, and for deciding what actions need to be taken in response to it;
- tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;
- ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.

NOTE ISO 10002 provides guidance for complaints handling.

۶-۸-۹

فرآیند رسیدگی به شکایات باید حداقل شامل عناصر و روش های زیر باشد:

الف) طرح کلی فرآیند دریافت، تأیید، بررسی شکایت و تصمیم گیری در مورد اقداماتی که باید در پاسخ به آن انجام شود؛

ب) پیگیری و ثبت شکایات، از جمله اقدامات انجام شده در پاسخ به آنها؛

ج) اطمینان از انجام هرگونه اصلاح و اقدام اصلاحی مناسب.

توجه داشته باشید ISO ۱۰۰۰۲ راهنمایی برای رسیدگی به شکایات ارائه می دهد.

9.8.7

The certification body receiving the complaint shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.

۷-۸-۹

سازمان صدور گواهینامه دریافت کننده شکایت مسئول جمع آوری و تأیید کلیه اطلاعات لازم برای تأیید شکایت خواهد بود.

9.8.8

Whenever possible, the certification body shall acknowledge receipt of the complaint, and shall provide the complainant with progress reports and the result of the complaint.

۸-۸-۹

در صورت امکان، سازمان صدور گواهینامه باید دریافت شکایت را تأیید کند و گزارش پیشرفت و نتیجه شکایت را در اختیار شاکی قرار دهد.

9.8.9



The decision to be communicated to the complainant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the complaint.

۹-۸-۹

تصمیمی که باید به شاکی ابلاغ شود، توسط فرد یا افرادی که قبلاً در موضوع شکایت دخیل نبوده‌اند، اتخاذ می‌شود یا مورد بررسی و تأیید قرار می‌گیرد.

9.8.10

Whenever possible, the certification body shall give formal notice of the end of the complaints-handling process to the complainant.

۱۰-۸-۹

در صورت امکان، سازمان صدور گواهینامه باید به شاکی اخطار رسمی پایان فرآیند رسیدگی به شکایات بدهد.

9.8.11

The certification body shall determine, together with the certified client and the complainant, whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public.

۱۱-۸-۹

مرجع صدور گواهی به همراه مشتری گواهی شده و شاکی تعیین می‌کند که آیا و اگر چنین است تا چه حد موضوع شکایت و حل آن به اطلاع عموم برسد یا خیر.

9.9

Client records

9.9.1

The certification body shall maintain records on the audit and other certification activities for all clients, including all organizations that submitted applications, and all organizations audited, certified, or with certification suspended or withdrawn.

۹-۹

سوابق مشتری

۱-۹-۹

سازمان صدور گواهینامه باید سوابق مربوط به ممیزی و سایر فعالیت‌های صدور گواهینامه را برای همه مشتریان، از جمله همه سازمان‌هایی که درخواست‌های خود را ارسال کرده‌اند، و همه سازمان‌هایی که ممیزی، تأیید شده، یا دارای گواهی تعلیق یا پس گرفته شده‌اند، نگهداری کند.



9.9.2

Records on certified clients shall include the following:

- a) application information and initial, surveillance and recertification audit reports;
- b) certification agreement;
- c) justification of the methodology used for sampling of sites, as appropriate;
NOTE Methodology of sampling includes the sampling employed to audit the specific management system and/or to select sites in the context of multi-site audit.
- d) justification for auditor time determination (see 9.1.4);
- e) verification of correction and corrective actions;
- f) records of complaints and appeals, and any subsequent correction or corrective actions;
- g) committee deliberations and decisions, if applicable;
- h) documentation of the certification decisions;
- i) certification documents, including the scope of certification with respect to product, process or service, as applicable; j) related records necessary to establish the credibility of the certification, such as evidence of the competence of auditors and technical experts; k) audit programmes.

۲-۹-۹

سوابق مربوط به مشتریان دارای گواهینامه باید شامل موارد زیر باشد:

الف) اطلاعات درخواست و گزارش های ممیزی اولیه، نظارت و تایید مجدد؛

ب) موافقت نامه صدور گواهینامه؛

ج) توجیه روش مورد استفاده برای نمونه برداری از سایت ها، در صورت لزوم.

یادآوری روش شناسی نمونه گیری شامل نمونه گیری است که برای ممیزی سیستم مدیریت خاص و/یا انتخاب سایت ها در چارچوب ممیزی چند سایتی استفاده می شود.

د) توجیه برای تعیین زمان ممیز (به ۹,۱,۴ مراجعه کنید).

ه) تأیید اقدامات اصلاحی و اصلاحی؛

و) سوابق شکایات و تجدیدنظرها و هرگونه اصلاح یا اقدام اصلاحی بعدی.

ز) مذاکرات و تصمیمات کمیته، در صورت لزوم.

ح) مستندات تصمیمات صدور گواهینامه؛

ی) اسناد گواهینامه، از جمله دامنه صدور گواهینامه با توجه به محصول، فرآیند یا خدمات، در صورت لزوم. ی) سوابق مرتبط لازم برای احراز اعتبار گواهینامه، مانند شواهد شایستگی ممیزان و کارشناسان فنی.
ک) برنامه های ممیزی.

9.9.3

The certification body shall keep the records on applicants and clients secure to ensure that the information is kept confidential. Records shall be transported, transmitted or transferred in a way that ensures that confidentiality is maintained.

۳-۹-۹

سازمان صدور گواهینامه باید سوابق مربوط به متقاضیان و مشتریان را ایمن نگه دارد تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات محرمانه است. سوابق باید به گونه ای حمل و نقل، مخابره یا منتقل شوند که از حفظ محرمانه بودن اطمینان حاصل شود.

9.9.4

The certification body shall have a documented policy and documented procedures on the retention of records. Records of certified clients and previously certified clients shall be retained for the duration of the current cycle plus one full certification cycle. NOTE In some jurisdictions, the law stipulates that records need to be maintained for a longer time period.

۴-۹-۹

سازمان صدور گواهینامه باید یک خط مشی مستند و رویه های مستند در مورد نگهداری سوابق داشته باشد. سوابق مشتریان گواهی شده و مشتریانی که قبلاً گواهینامه دریافت کرده اند باید در طول دوره فعلی به اضافه یک چرخه صدور گواهینامه کامل نگهداری شوند. توجه در برخی از حوزه های قضایی، قانون تصریح می کند که سوابق باید برای مدت زمان طولانی تری نگهداری شوند.

10

Management system requirements for certification bodies

10.1

Options

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this part of ISO/IEC 17021. In addition to meeting the requirements of Clauses 5 to 9, the certification body shall implement a management system in accordance with either:



- a) general management system requirements (see 10.2); or
b) management system requirements in accordance with ISO 9001 (see 10.3).

۱۰

الزامات سیستم مدیریت برای مراجع صدور گواهینامه

۱-۱۰

گزینه ها

نهاد صدور گواهینامه باید یک سیستم مدیریتی را ایجاد، مستندسازی، اجرا و نگهداری کند که قادر به پشتیبانی و نشان دادن دستیابی مداوم به الزامات این بخش از استاندارد ISO/IEC ۱۷۰۲۱ باشد.

مرجع صدور باید یک سیستم مدیریتی را مطابق با یکی از موارد زیر اجرا کند:

الف) الزامات کلی سیستم مدیریت (نگاه کنید به ۱۰,۲). یا

ب) الزامات سیستم مدیریت مطابق با ISO ۹۰۰۱ (به ۱۰,۳ مراجعه کنید).

10.2

Option A:

General management system requirements

10.2.1

General

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this part of ISO/IEC 17021. The certification body's top management shall establish and document policies and objectives for its activities. The top management shall provide evidence of its commitment to the development and implementation of the management system in accordance with the requirements of this part of ISO/IEC 17021. The top management shall ensure that the policies are understood, implemented and maintained at all levels of the certification body's organization. The certification body's top management shall assign responsibility and authority for:

- a) ensuring that processes and procedures needed for the management system are established, implemented and maintained;
b) reporting to top management on the performance of the management system and any need for improvement.

۲-۱۰

گزینه A: الزامات عمومی سیستم مدیریت

۱-۲-۱۰

عمومی

سازمان صدور گواهینامه باید یک سیستم مدیریتی را ایجاد، مستندسازی، اجرا و نگهداری کند که قادر به پشتیبانی و نشان دادن دستیابی مداوم به الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ باشد. مدیریت ارشد باید شواهدی مبنی بر تعهد خود به توسعه و اجرای سیستم مدیریت مطابق با الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ ارائه دهد. مدیریت ارشد سازمان صدور گواهینامه باید مسئولیت و اختیاراتی را برای موارد زیر تعیین کند:

الف) حصول اطمینان از اینکه فرآیندها و رویه های مورد نیاز برای سیستم مدیریت ایجاد، اجرا و نگهداری می شوند.

ب) گزارش به مدیریت عالی در مورد عملکرد سیستم مدیریت و هرگونه نیاز به بهبود.

10.2.2

Management system manual

All applicable requirements of this part of ISO/IEC 17021 shall be addressed either in a manual or in associated documents.

The certification body shall ensure that the manual and relevant associated documents are accessible to all relevant personnel.

۲-۲-۱۰

کتابچه راهنمای سیستم مدیریت

تمام الزامات قابل اجرا این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ باید در یک کتابچه راهنمای یا در اسناد مرتبط بیان شود. سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که دفترچه راهنما و اسناد مرتبط مربوطه برای همه پرسنل مربوطه قابل دسترسی است.

10.2.3

Control of documents

The certification body shall establish procedures to control the documents (internal and external) that relate to the fulfilment of this part of ISO/IEC 17021. The procedures shall define the controls needed to:

- approve documents for adequacy prior to issue;

- review and update where necessary and re-approve documents;

- ensure that changes and the current revision status of documents are identified;

- ensure that relevant versions of applicable documents are available at points of use;

- ensure that documents remain legible and readily identifiable;



- f) ensure that documents of external origin are identified and their distribution controlled;
g) prevent the unintended use of obsolete documents, and to apply suitable identification to them if they are retained for any purpose.

NOTE Documentation can be in any form or type of medium.

۳-۲-۱۰

کنترل اسناد

سازمان صدور گواهینامه باید رویه هایی را برای کنترل اسناد (داخلی و خارجی) که به اجرای این بخش از ISO/IEC 17021 مربوط می شود، ایجاد کند.

(ب) بررسی و به روز رسانی در صورت لزوم و تأیید مجدد اسناد.

(ج) اطمینان حاصل شود که تغییرات و وضعیت تجدید نظر فعلی اسناد شناسایی شده است.

(د) اطمینان حاصل شود که نسخه های مربوطه اسناد قابل اجرا در نقاط استفاده موجود است.

(ه) اطمینان حاصل شود که اسناد خوانا و به راحتی قابل شناسایی هستند.

(و) اطمینان حاصل کند که اسناد منشأ خارجی شناسایی شده و توزیع آنها کنترل می شود.

(ز) از استفاده ناخواسته از اسناد منسوخ جلوگیری کرده و در صورت نگهداری آنها برای هر منظوری، شناسه مناسبی برای آنها اعمال کند.

توجه: اسناد می توانند به هر شکل یا نوع رسانه باشند.

10.2.4

Control of records

The certification body shall establish procedures to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention time and disposition of its records related to the fulfilment of this part of ISO/IEC 17021. The certification body shall establish procedures for retaining records for a period consistent with its contractual and legal obligations.

Access to these records shall be consistent with the confidentiality arrangements. NOTE For requirements for records on certified clients, see also 9.9.

۴-۲-۱۰

کنترل سوابق

مرجع صدور گواهینامه باید رویه هایی را برای تعیین کنترل های مورد نیاز برای شناسایی، ذخیره سازی، حفاظت، بازیابی، زمان نگهداری و دفع سوابق مربوط به اجرای این بخش از ISO/IEC برای مدتی که با تعهدات قراردادی و قانونی آن سازگار باشد. ۱۷۰۲۱ ایجاد کند.

دسترسی به این سوابق باید مطابق با ترتیبات محرمانه باشد.

توجه برای الزامات سوابق مربوط به مشتریان دارای گواهی، به ۹,۹ نیز مراجعه کنید.

10.2.5

Management review

10.2.5.1

General

The certification body's top management shall establish procedures to review its management system at planned intervals to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness, including the stated policies and objectives related to the fulfilment of this part of ISO/IEC 17021. These reviews shall be conducted at least once a year.

۵-۲-۱۰

بازبینی مدیریت

۱-۵-۲-۱۰

عمومی

مدیریت ارشد سازمان صدور گواهینامه باید رویه‌هایی را برای بازنگری سیستم مدیریت خود در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده برای اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی آن، از جمله سیاست‌ها و اهداف بیان شده مربوط به اجرای این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ ایجاد کند. این بررسی‌ها باید حداقل یک بار در سال انجام شوند.

10.2.5.2

Review inputs

The input to the management review shall include information related to:

- a) results of internal and external audits;
- b) feedback from clients and interested parties;
- c) safeguarding impartiality;
- d) the status of corrective actions;
- e) the status of actions to address risks;
- f) follow-up actions from previous management reviews;
- g) the fulfilment of objectives;
- h) changes that could affect the management system;
- i) appeals and complaints.

۲-۵-۲-۱۰

بازبینی ورودی ها

ورودی بررسی مدیریت باید شامل اطلاعات مربوط به موارد زیر باشد:

- الف) نتایج ممیزی داخلی و خارجی؛
- ب) بازخورد از مشتریان و اشخاص ذینفع؛
- ج) حفظ بی طرفی؛
- د) وضعیت اقدامات اصلاحی؛
- ه) وضعیت اقدامات برای رسیدگی به خطرات.
- و) اقدامات پیگیری از بررسی های قبلی مدیریت.
- ز) تحقق اهداف؛
- ح) تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت تأثیر بگذارد.
- ط) تجدید نظر و شکایت.

10.2.5.3

Review outputs

The outputs from the management review shall include decisions and actions related to

- a) improvement of the effectiveness of the management system and its processes;
- b) improvement of the certification services related to the fulfilment of this part of ISO/IEC 17021;
- c) resource needs;
- d) revisions of the organization's policy and objectives.

۳-۵-۲-۱۰

بررسی خروجی ها

خروجی های حاصل از بررسی مدیریت باید شامل تصمیمات و اقدامات مربوط به

- الف) بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرآیندهای آن؛
- ب) بهبود خدمات صدور گواهینامه مربوط به تحقق این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱.
- ج) نیاز به منابع؛
- د) بازنگری در خط مشی و اهداف سازمان.

10.2.6

Internal audits

10.2.6.1

The certification body shall establish procedures for internal audits to verify that it fulfils the requirements of this part of ISO/IEC 17021 and that the management system is effectively implemented and maintained. NOTE ISO 19011 provides guidelines for conducting internal audits.

۶-۲-۱۰

ممیزی داخلی

۱-۶-۲-۱۰

نهاد صدور گواهی باید رویه هایی را برای ممیزی های داخلی ایجاد کند تا تأیید کند که الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ را برآورده می کند و اینکه سیستم مدیریت به طور مؤثر اجرا و نگهداری می شود. یادداشت ISO ۱۹۰۱۱ دستورالعمل هایی را برای انجام ممیزی داخلی ارائه می دهد.

10.2.6.2

An audit programme shall be planned, taking into consideration the importance of the processes and areas to be audited, as well as the results of previous audits.

۲-۶-۲-۱۰

یک برنامه ممیزی باید با در نظر گرفتن اهمیت فرآیندها و حوزه های مورد ممیزی و همچنین نتایج ممیزی های قبلی برنامه ریزی شود.

10.2.6.3

Internal audits shall be performed at least once every 12 months. The frequency of internal audits may be reduced if the certification body can demonstrate that its management system continues to be effectively implemented according to this part of ISO/IEC 17021 and has proven stability.

۳-۶-۲-۱۰

ممیزی داخلی باید حداقل هر ۱۲ ماه یکبار انجام شود.

در صورتی که سازمان صدور گواهی بتواند نشان دهد که سیستم مدیریتی آن طبق این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ به طور مؤثر اجرا می شود و پایداری ثابت شده است، ممکن است تعداد ممیزی های داخلی کاهش یابد.

10.2.6.4



The certification body shall ensure that:

- a) internal audits are conducted by competent personnel knowledgeable in certification, auditing and the requirements of this part of ISO/IEC 17021;
- b) auditors do not audit their own work;
- c) personnel responsible for the area audited are informed of the outcome of the audit;
- d) any actions resulting from internal audits are taken in a timely and appropriate manner;
- e) any opportunities for improvement are identified.

۴-۶-۲-۱۰

سازمان صدور گواهی باید اطمینان حاصل کند که:

- الف) ممیزی های داخلی توسط پرسنل ذیصلاح آگاه در صدور گواهینامه، ممیزی و الزامات این بخش از ISO/IEC ۱۷۰۲۱ انجام می شود.
- ب) ممیزان کار خود را ممیزی نمی کنند.
- ج) پرسنل مسئول حوزه ممیزی شده از نتیجه ممیزی مطلع می شوند.
- د) هرگونه اقدام ناشی از ممیزی داخلی به موقع و مناسب انجام شود.
- ه) هر فرصتی برای بهبود شناسایی شود.

10.2.7

Corrective actions

The certification body shall establish procedures for identification and management of nonconformities in its operations. The certification body shall also, where necessary, take actions to eliminate the causes of nonconformities in order to prevent recurrence. Corrective actions shall be appropriate to the impact of the problems encountered. The procedures shall define requirements for:

- a) identifying nonconformities (e.g. from valid complaints and internal audits);
- b) determining the causes of nonconformity; c) correcting nonconformities;
- d) evaluating the need for actions to ensure that nonconformities do not recur;
- e) determining and implementing in a timely manner, the actions needed;
- f) recording the results of actions taken;
- g) reviewing the effectiveness of corrective actions.

۷-۲-۱۰

اقدامات اصلاحی

سازمان صدور گواهی باید رویه هایی را برای شناسایی و مدیریت عدم انطباق ها در عملیات خود ایجاد کند.

سازمان صدور گواهی در صورت لزوم باید اقداماتی را برای از بین بردن علل عدم انطباق به منظور جلوگیری از تکرار انجام دهد. اقدامات اصلاحی باید متناسب با تاثیر مشکلات پیش آمده باشد. رویه ها باید الزامات زیر را تعریف کنند:

الف) شناسایی عدم انطباق ها (به عنوان مثال از شکایات معتبر و ممیزی های داخلی)؛

ب) تعیین علل عدم انطباق. ج) تصحیح عدم انطباق ها.

د) ارزیابی نیاز به اقداماتی برای اطمینان از عدم تکرار موارد عدم انطباق.

ه) تعیین و اجرای به موقع اقدامات مورد نیاز.

و) ثبت نتایج اقدامات انجام شده؛

ز) بررسی اثربخشی اقدامات اصلاحی.

10.3

Option B: Management system requirements in accordance with ISO 9001

10.3.1

General

The certification body shall establish and maintain a management system, in accordance with the requirements of ISO 9001, which is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this part of ISO/IEC 17021, amplified by 10.3.2 to 10.3.4. 36

۳-۱۰

گزینه B: الزامات سیستم مدیریت مطابق با ISO 9001

۱-۳-۱۰

عمومی

سازمان صدور گواهینامه باید یک سیستم مدیریتی را مطابق با الزامات ISO 9001 ایجاد و حفظ کند که قادر به پشتیبانی و نشان دادن دستیابی مداوم به الزامات این بخش از ISO/IEC 17021، تقویت شده توسط 10.3.2 تا 10.3.4 باشد.

10.3.2

Scope

For application of the requirements of ISO 9001, the scope of the management system shall include the design and development requirements for its certification services.

۲-۳-۱۰



دامنه

برای اعمال الزامات ISO 9001، دامنه سیستم مدیریت باید شامل الزامات طراحی و توسعه برای خدمات صدور گواهینامه آن باشد.

10.3.3

Customer focus For application of the requirements of ISO 9001, when developing its management system, the certification body shall consider the credibility of certification and shall address the needs of all parties (as set out in 4.1.2) that rely upon its audit and certification services, not just its clients.

۳-۳-۱۰

تمرکز بر مشتری برای بکارگیری الزامات ISO 9001، هنگام توسعه سیستم مدیریت خود، مرجع صدور گواهینامه باید اعتبار گواهینامه را در نظر بگیرد و نیازهای همه طرفین (همانطور که در بند ۴,۱,۲ ذکر شده است) را که بر ممیزی و گواهینامه آن متکی است، رسیدگی کند. خدمات، نه فقط مشتریان.

10.3.4

Management review For application of the requirements of ISO 9001, the certification body shall include as input for management review, information on relevant appeals and complaints from users of certification activities and a review of impartiality.

۴-۳-۱۰

بازبینی مدیریت

برای اعمال الزامات ISO 9001، نهاد صدور گواهی باید به عنوان ورودی برای بازبینی مدیریت، اطلاعات مربوط به تجدید نظر و شکایات از کاربران فعالیت های صدور گواهینامه و بررسی بی طرفی را شامل شود.