



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

Institute of Standards and Industrial Research of Iran



استاندارد

ایران - ایزو

۱۹۰۱۱

چاپ اول

ISIRI/ISO

19011

1st.edition

رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های  
مدیریت کیفیت و/یا زیست‌محیطی

**Guidelines for quality and/or environmental  
management systems auditing**

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران  
تهران - خیابان ولیعصر، ضلع جنوب غربی میدان ونک، پلاک ۱۲۹۴، صندوق پستی ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵  
تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱  
دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰  
کرج - شهر صنعتی، میدان استاندارد، صندوق پستی ۱۶۳-۳۱۵۸۵  
تلفن: ۸-۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶۱)  
دورنگار: ۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶۱)  
پیام نگار: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)  
وبگاه: [www.isiri.org](http://www.isiri.org)  
بخش فروش تلفن: ۲۸۱۸۹۸۹ (۰۲۶۱)، دورنگار: ۲۸۱۸۷۸۷ (۰۲۶۱)  
بهاء: ۵۱۲۵ ریال

**Institute of Standards and Industrial Research of IRAN**  
Central Office: No. 1294 Valiaser Ave. Vanak corner, Tehran, Iran  
P.O. Box: 14155-6139, Tehran-Iran  
Tel: +98 (21) 88879461-5  
Fax: +98 (21) 88887080, 88887103  
Headquarters: Standard Square, Karaj, Iran  
P.O. Box: 31585-163  
Tel: +98 (261) 2806031-8  
Fax: +98 (261) 2808114  
Email: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)  
Website: [www.isiri.org](http://www.isiri.org)  
Sales Dep.: Tel: +98 (261) 2818989, Fax: +98 (261) 2818787  
Price: 5125 RLS

## به نام خدا

### آشنایی با مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

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

تدوین استاندارد در رشته‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه<sup>۱</sup>، صاحبان مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

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

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۲</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۳</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۴</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۵</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۶</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی‌شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد اجباری نماید. مؤسسه می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمانها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد این گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این مؤسسه است.

---

۱. مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

2. International Organization for Standardization

3. International Electrotechnical Commission

4. International Organization for Legal Metrology (Organization Internationale de Metrologie Legal)

5. Contact point

6. Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست‌محیطی»

#### رئیس

کلانتر معتمدی، سید محمدحسین  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

#### سمت و/یا نمایندگی

مشاور و نماینده ریاست مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی  
ایران در کمیته‌های ملی تدوین استاندارد و نایب رییس نظام  
تأیید صلاحیت ایران

#### دبیر

دلیلی - مستانه  
(لیسانس مهندسی صنایع غذایی)

کارشناس مسوول نظارت بر آزمایشگاه‌ها و مؤسسات بازرسی -  
مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

#### اعضا (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

انتصاریان - فرزین

(فوق لیسانس - مهندسی مکانیک)

مدیرعامل گروه کارشناسان ایران

پورشمس - مهرداد

(لیسانس مهندسی شیمی)

رئیس هیئت مدیره شرکت آرایه سیستم

جمشیدی - غلامحسین

(لیسانس مهندسی صنایع غذایی)

سرممیز سیستم‌های مدیریت کیفیت شرکت S.G.S ایران

شریفی‌بیشه - موسی

(فوق لیسانس مهندسی مکانیک)

مدیرعامل شرکت D.N.V ایران

قنواتی - علی

(مهندسی مکانیک)

کارشناس مسوول مدیریت نظارت بر سیستم‌های کیفیت -  
مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

ملکی - علیرضا

(دکترای پزشکی عمومی)

مدیرعامل آکادمی R.W.TUV ایران

نجم عراقی - منیژه

(فوق لیسانس مهندسی برق و الکترونیک)

کارشناس تضمین کیفیت شرکت پشتیبانی و نوسازی  
هلیکوپترهای ایران (پنجا)

هوسپ سرکیسیان - هوسپ

(لیسانس مهندسی برق و الکترونیک)

مشاور معاون برنامه‌ریزی و تدوین استاندارد مؤسسه استاندارد  
و تحقیقات صنعتی ایران

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز.....	پیشگفتار.....
ح.....	مقدمه.....
۱.....	۱ هدف و دامنه کاربرد.....
۱.....	۲ مراجع الزامی.....
۱.....	۳ اصطلاحات و تعاریف.....
۲.....	۱-۳ ممیزی.....
۲.....	۲-۳ معیارهای ممیزی.....
۲.....	۳-۳ شواهد ممیزی.....
۳.....	۴-۳ یافته‌های ممیزی.....
۳.....	۵-۳ نتیجه نهایی ممیزی.....
۳.....	۶-۳ کارفرمای ممیزی.....
۳.....	۷-۳ ممیزی‌شونده.....
۳.....	۸-۳ ممیز.....
۳.....	۹-۳ تیم ممیزی.....
۴.....	۱۰-۳ کارشناس فنی.....
۴.....	۱۱-۳ برنامه ممیزی.....
۴.....	۱۲-۳ طرح ممیزی.....
۴.....	۱۳-۳ دامنه شمول ممیزی.....
۴.....	۱۴-۳ شایستگی.....
۵.....	۴ اصول ممیزی.....
۶.....	۵ مدیریت کردن برنامه ممیزی.....
۶.....	۱-۵ کلیات.....
۸.....	۲-۵ اهداف و گستره برنامه ممیزی.....
۹.....	۳-۵ مسوولیت‌ها، منابع و روش‌های اجرایی مربوط به برنامه ممیزی.....
۱۱.....	۴-۵ اجرای برنامه ممیزی.....
۱۱.....	۵-۵ سوابق مربوط به برنامه ممیزی.....
۱۲.....	۶-۵ پایش و بازنگری برنامه ممیزی.....

۱۲	.....	<b>۶ فعالیتهای ممیزی</b>	
۱۲	.....	کلیات	۱-۶
۱۴	.....	آغاز ممیزی	۲-۶
۱۷	.....	انجام بازنگری مستندات	۳-۶
۱۷	.....	آماده شدن برای انجام فعالیتهای ممیزی در محل	۴-۶
۱۹	.....	انجام فعالیتهای ممیزی در محل	۵-۶
۲۵	.....	تهیه، تصویب و توزیع گزارش ممیزی	۶-۶
۲۷	.....	اتمام ممیزی	۷-۶
۲۷	.....	انجام اقدامات پیگیری بعد از ممیزی	۸-۶
۲۷	.....	<b>۷ شایستگی و ارزیابی میزان</b>	
۲۷	.....	کلیات	۱-۷
۲۸	.....	صفات شخصی	۲-۷
۲۹	.....	دانش و مهارتها	۳-۷
۳۳	.....	تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی	۴-۷
۳۶	.....	حفظ و بهبود شایستگی	۵-۷
۳۶	.....	ارزیابی ممیز	۶-۷

## پیشگفتار

استاندارد «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست‌محیطی» که پیش‌نویس آن توسط موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تهیه و تدوین شده و در **سی و پنجمین** اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۸۶/۴/۳۰ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

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

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 19011: 2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*

## مقدمه

مجموعه استانداردهای بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰ و ایزو ۱۴۰۰۰ بر اهمیت ممیزی به عنوان ابزاری مدیریتی برای پایش و تصدیق اجرای مؤثر خط‌مشی کیفیت و/یا زیست محیطی یک سازمان تاکید می‌نماید. همچنین ممیزی بخش مهمی از فعالیت‌های ارزیابی انطباق از قبیل گواهی کردن/ثبت کردن برون‌سازمانی، ارزیابی و بازبینی زنجیره تامین است.

این استاندارد راهنمایی‌هایی برای مدیریت برنامه‌های ممیزی، اجرای ممیزی‌های داخلی یا برون‌سازمانی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی، و نیز شایستگی و ارزیابی میزان ارائه می‌کند. این استاندارد برای کاربرد گسترده وسیعی از کاربران بالقوه از جمله ممیزان، سازمان‌های مجری سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی، سازمان‌هایی که به موجب معاهداتشان نیاز به اجرای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی دارند و سازمان‌های دخیل در آموزش یا اعطای گواهینامه به ممیزان، گواهی کردن/ثبت کردن سیستم‌های مدیریت، و تایید صلاحیت یا استانداردسازی در حوزه ارزیابی انطباق در نظر گرفته شده است. هدف آن بوده است که راهنمایی در این استاندارد دارای قابلیت انعطاف باشد. چنان که در بخش‌های مختلف متن اشاره شده است، کاربرد این راهنمایی‌ها ممکن است بر حسب اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمان‌هایی که مورد ممیزی قرار می‌گیرند، همچنین اهداف و دامنه شمول ممیزی‌هایی که انجام می‌شوند تفاوت داشته باشد. در سراسر این استاندارد، راهنمایی‌های تکمیلی یا مثال‌هایی از موضوعات خاص به شکل کمک اجرایی در داخل کادر ارائه شده است. در برخی موارد، این متون برای پشتیبانی کاربرد این استاندارد در سازمان‌های کوچک است.

بخش ۴ اصول ممیزی کردن را شرح می‌دهد. این اصول به درک ماهیت اصلی ممیزی کمک می‌کنند و پیش‌زمینه مهمی برای بخش‌های ۵ و ۶ و ۷ به شمار می‌آیند.

بخش ۵ راهنمایی برای اداره کردن برنامه‌های ممیزی است و موضوعاتی از قبیل تعیین مسوولیت برای اداره برنامه‌های ممیزی، برقرار کردن فعالیت‌های برنامه ممیزی، هماهنگ کردن فعالیت‌های ممیزی و تخصیص منابع کافی برای تیم ممیزی را در بر می‌گیرد.

بخش ۶ راهنمایی برای انجام ممیزی‌های سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی، شامل انتخاب تیم‌های ممیزی است.

بخش ۷ راهنمایی‌هایی درباره شایستگی موردنیاز یک ممیز ارائه می‌دهد و فرآیندی را برای ارزیابی میزان توصیف می‌نماید.

هرگاه سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی به طور مشترک به اجرا در می‌آیند، تشخیص به‌عهده کاربر این استاندارد است که ممیزی‌های سیستم مدیریت کیفیت و سیستم مدیریت زیست محیطی به طور جداگانه یا به صورت مشترک اجرا شوند.

اگر چه کاربرد این استاندارد برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی است، کاربر



می‌تواند راهنمایی‌های ارائه‌شده را برای کاربرد دیگر انواع ممیزی‌ها، از جمله دیگر ممیزی‌های سیستم مدیریت، تعدیل نماید یا بسط دهد.

این استاندارد فقط راهنمایی ارائه می‌کند، اما کاربران می‌توانند برای تدوین الزامات مربوط به ممیزی خود آن را به کار برند.

افزون بر این، هر سازمان یا فرد دیگری که علاقه‌مند به پایش انطباق با الزامات، از قبیل ویژگی‌های محصول یا قوانین و مقررات باشد، می‌تواند از راهنمایی‌های ارائه‌شده در این استاندارد بهره‌گیرد.

## رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست‌محیطی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد راهنمایی‌هایی در مورد اصول ممیزی، مدیریت‌کردن برنامه‌های ممیزی، اجرای ممیزی‌های سیستم مدیریت کیفیت و ممیزی‌های سیستم مدیریت زیست‌محیطی و نیز رهنمودهایی در مورد شایستگی ممیزان سیستم‌های مدیریت کیفیت و زیست‌محیطی ارائه می‌کند.

این استاندارد برای تمامی سازمان‌هایی که نیاز به اجرای ممیزی‌های داخلی یا بیرونی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا مدیریت زیست‌محیطی، یا مدیریت‌کردن یک برنامه ممیزی دارند، کاربرد دارد.

به‌کارگیری این استاندارد برای دیگر انواع ممیزی اصولاً امکان‌پذیر است، مشروط بر آن که در چنین مواردی به تعیین شایستگی‌های موردنیاز اعضای تیم ممیزی توجه خاص مبذول شود.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک زیر حاوی ضوابطی است که در متن این استاندارد به آن‌ها ارجاع داده شده است، و بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن کاربرد مورد نظر این استاندارد نیست. اما توصیه می‌شود طرف‌های قراردادهای مبتنی بر این استاندارد امکان کاربرد جدیدترین ویرایش مدارک را مد نظر قرار دهند. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده باشد، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۰، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

2-2 ISO 14050:2002, Environmental management- Vocabulary

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف مندرج در استانداردهای ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۰ و ISO14050:2002 به کار می‌روند، مگر در مواردی که اصطلاحات و تعاریف زیر جایگزین آن‌ها شده باشند.

اصطلاحات مندرج در تعاریف یا یادآوری‌های این بند، چنانچه در جای دیگری در همین بند تعریف شده باشد با حروف تیره‌تر و همراه با شماره بند آن در پرانتز نشان داده می‌شود. این گونه اصطلاحات را می‌توان با تعریف

کامل آن‌ها جایگزین نمود.

## audit

### ۱-۳ ممیزی

فرآیندی نظام‌مند، مستقل و مدون به منظور به دست آوردن شواهد ممیزی (۳-۳) و ارزیابی آن‌ها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی (۲-۳) برآورده می‌شوند.

**یادآوری ۱-** ممیزی‌های داخلی که گاه "ممیزی شخص اول" نامیده می‌شود توسط خود سازمان یا از جانب آن برای بازنگری مدیریت و سایر مقاصد داخلی انجام می‌گیرد و می‌تواند مبنایی برای خوداظهاری سازمان درباره انطباق باشد. در بسیاری موارد، به ویژه در سازمان‌های کوچک‌تر استقلال را می‌توان با مبرا بودن از مسوولیت در مورد فعالیت مورد ممیزی اثبات نمود.

**یادآوری ۲-** ممیزی‌های بیرونی شامل ممیزی‌هایی است که عموماً ممیزی "شخص دوم" یا "شخص ثالث" می‌نامند. ممیزی‌های شخص دوم توسط طرف‌هایی که در مورد سازمان ذینفع هستند از قبیل مشتریان یا از جانب آن‌ها توسط سایر اشخاص انجام می‌گیرد. ممیزی‌های شخص ثالث توسط سازمان‌های ممیزی‌کننده مستقل بیرونی انجام می‌شود، مانند سازمان‌هایی که در زمینه ثبت کردن یا گواهی کردن انطباق با الزامات استانداردهای ایران-ایزو ۹۰۰۱ یا ایران-ایزو ۱۴۰۰۱ خدمات ارائه می‌دهند.

**یادآوری ۳-** هنگامی که سیستم مدیریت کیفیت و سیستم مدیریت زیست‌محیطی با هم مورد ممیزی قرار می‌گیرند، آن را "ممیزی تلفیقی" <sup>۱</sup> می‌نامند.

**یادآوری ۴-** هنگامی که دو یا چند سازمان ممیزی‌کننده در انجام ممیزی یک ممیزی‌شونده (۷-۳) همکاری می‌کنند، آن را "ممیزی مشترک" <sup>۲</sup> می‌نامند.

## audit criteria

### ۲-۳ معیارهای ممیزی

مجموعه خط‌مشی‌ها، روش‌های اجرایی یا الزامات

**یادآوری -** این معیارها به عنوان مبنایی برای مقایسه شواهد ممیزی (۳-۳) با آن‌ها، مورد استفاده قرار می‌گیرند.

## audit evidence

### ۳-۳ شواهد ممیزی

سوابق، بیان واقعیات یا دیگر اطلاعات مربوط به معیارهای ممیزی (۲-۳)، و قابل تصدیق

**یادآوری -** شواهد ممیزی می‌توانند کیفی یا کمی باشند.

**۴-۳ یافته‌های ممیزی** **audit findings**

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی (۳-۳) گردآوری شده در مقایسه با معیارهای ممیزی (۲-۳) یادآوری - یافته‌های ممیزی می‌تواند انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی یا فرصت‌های بهبود را مشخص کند.

**۵-۳ نتیجه نهایی ممیزی** **audit conclusion**

مأصل یک ممیزی (۱-۳) فراهم شده به وسیله تیم ممیزی (۹-۳) پس از بررسی اهداف ممیزی و کلیه یافته‌های ممیزی (۴-۳)

**۶-۳ کارفرمای ممیزی** **audit client**

سازمان یا شخص درخواست کننده ممیزی (۱-۳) یادآوری - کارفرمای ممیزی ممکن است ممیزی شونده (۷-۳) یا هر سازمان دیگری باشد که بر مبنای مقررات یا قرارداد از حق درخواست ممیزی برخوردار است.

**۷-۳ ممیزی شونده** **auditee**

سازمان مورد ممیزی

**۸-۳ ممیز** **auditor**

شخص دارای شایستگی (۱۴-۳) جهت انجام ممیزی (۱-۳)

**۹-۳ تیم ممیزی** **audit team**

یک یا چند ممیز (۸-۳) که یک ممیزی (۱-۳) را انجام می‌دهد، و در صورت نیاز توسط کارشناس فنی (۱۰-۳) پشتیبانی می‌شود

یادآوری ۱- یکی از ممیزان تیم ممیزی به عنوان راهبر تیم (ممیزی) تعیین می‌شود،

یادآوری ۲- تیم ممیزی می‌تواند ممیزان در حال آموزش را نیز در بر گیرد.

---

۱- به جای واژه‌ی «راهبر تیم ممیزی»، کاربرد واژه‌ی «سرممیز» نیز رایج است.

**technical expert**

**۱۰-۳ کارشناس فنی**

شخصی که دانش یا تخصص معینی را برای تیم ممیزی (۳-۹) ارائه می‌نماید

یادآوری ۱- دانش یا تخصص معین عبارت است از دانش یا تخصصی که به سازمان، فرآیند یا فعالیت مورد ممیزی، یا به زبان یا فرهنگ مربوط می‌شود.

یادآوری ۲- کارشناس فنی در تیم ممیزی به عنوان ممیز (۳-۸) عمل نمی‌کند.

**audit program**

**۱۱-۳ برنامه ممیزی**

مجموعه‌ای از یک یا چند ممیزی (۳-۱) برنامه‌ریزی شده برای محدوده زمانی مشخص و برای دستیابی به هدفی خاص

یادآوری - برنامه ممیزی تمامی فعالیت‌های ضروری برای طرح‌ریزی، سازمان‌دهی و انجام ممیزی را در بر می‌گیرد.

**audit plan**

**۱۲-۳ طرح ممیزی**

شرح فعالیت‌ها و ترتیب‌های مربوط به یک ممیزی (۳-۱)

**audit scope**

**۱۳-۳ دامنه شمول ممیزی**

گستره و حدود ممیزی (۳-۱)

یادآوری - دامنه شمول ممیزی عموماً شرحی از مکان‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرآیندها و همچنین دوره زمانی دربرگرفته شده را شامل می‌شود.

**competence**

**۱۴-۳ شایستگی**

خصوصیات فردی به اثبات رسیده و توانایی به اثبات رسیده در به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها

#### ۴ اصول ممیزی

مشخصه‌های ممیزی با اتکا به تعدادی اصول توصیف می‌شود. این اصول ممیزی را به ابزاری اثربخش و قابل اطمینان برای پشتیبانی از خط‌مشی‌ها و کنترل‌های مدیریت مبدل می‌سازد که سازمان می‌تواند بر مبنای اطلاعات فراهم‌شده از آن، در جهت بهبود عملکرد خود اقدام نماید. پیروی از این اصول پیش‌نیازی ضروری برای ارائه نتیجه‌گیری کافی و مرتبط از ممیزی، و فراهم آوردن این امکان است که ممیزانی که مستقل از یکدیگر کار می‌کنند در شرایط مشابه به نتایج مشابه دست یابند.

اصول زیر به میزان مربوط می‌شود:

(الف) رفتار اخلاقی - مبنای حرفه‌ای بودن

اعتماد، درستکاری، رازداری و بصیرت از ضروریات ممیزی است.

(ب) ارائه منصفانه - التزام به گزارش‌دهی صادقانه و صحیح

یافته‌های ممیزی، نتایج نهایی ممیزی و گزارش‌های ممیزی بازتاب صادقانه و صحیح فعالیت‌های ممیزی است. موانع مهمی که در طول ممیزی پیش می‌آید و اختلاف نظرات میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده که حل و فصل نشده‌اند گزارش می‌شوند.

(پ) دقت حرفه‌ای مقتضی - به کارگیری پشتکار و داوری در ممیزی

ممیزان بنا بر اهمیت وظیفه‌ای که انجام می‌دهند و به خاطر این که طرف اعتماد کارفرماهای ممیزی و سایر طرف‌های ذینفع قرار می‌گیرند در کار خود دقت به خرج می‌دهند. برخورداری از شایستگی لازم، عامل مهمی است.

اصول دیگری نیز با ممیزی کردن، که بنا بر تعریف امری مستقل و نظام‌مند است، ارتباط دارد.

(ت) استقلال - اساس بی‌طرفی ممیزی و نتایج نهایی مبتنی بر واقعیت

ممیزان از فعالیت موردممیزی مستقل بوده و فارغ از جانبداری و تعارض منافع هستند. ممیزان در سراسر فرآیند ممیزی برای حصول اطمینان از این که یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی فقط بر اساس شواهد ممیزی خواهد بود، تفکری مبتنی بر واقعیت دارند.

(ث) رویکرد مبتنی بر شواهد - روش منطقی برای دستیابی به نتایج قابل اطمینان و تجدیدپذیر برای ممیزی در طی فرآیند نظام‌مند ممیزی

شواهد ممیزی قابل تصدیق بوده و مبتنی بر نمونه‌هایی از اطلاعات در دسترس است، زیرا ممیزی در طول یک دوره زمانی محدود و با منابع محدود انجام می‌شود. بهره‌گیری مناسب از نمونه‌برداری با میزان اطمینانی که می‌توان به نتایج نهایی ممیزی داشت ارتباط نزدیک دارد.

راهنمایی‌هایی که در دیگر بندهای این استاندارد ارائه می‌شود بر مبنای اصول مطرح‌شده فوق استوار شده‌است.

## ۵ مدیریت کردن برنامه ممیزی

### ۱-۵ کلیات

برنامه ممیزی ممکن است یک یا چند ممیزی را با توجه به اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمان مورد ممیزی در بر گیرد. این ممیزی‌ها می‌توانند اهداف گوناگونی داشته باشند و ممیزی‌های تلفیقی یا مشترک را نیز در بر گیرند (به یادآوری‌های ۳ و ۴ تعریف ممیزی در بند ۳-۱ مراجعه شود).

برنامه ممیزی همچنین تمامی فعالیت‌های لازم برای طرح‌ریزی و سازمان‌دهی انواع و تعداد ممیزی‌ها، و تعیین منابع برای انجام ممیزی‌ها به صورت اثربخش و کارا در درون چهارچوب زمانی تعیین شده را در بر می‌گیرد.

سازمان می‌تواند بیش از یک برنامه ممیزی تهیه نماید.

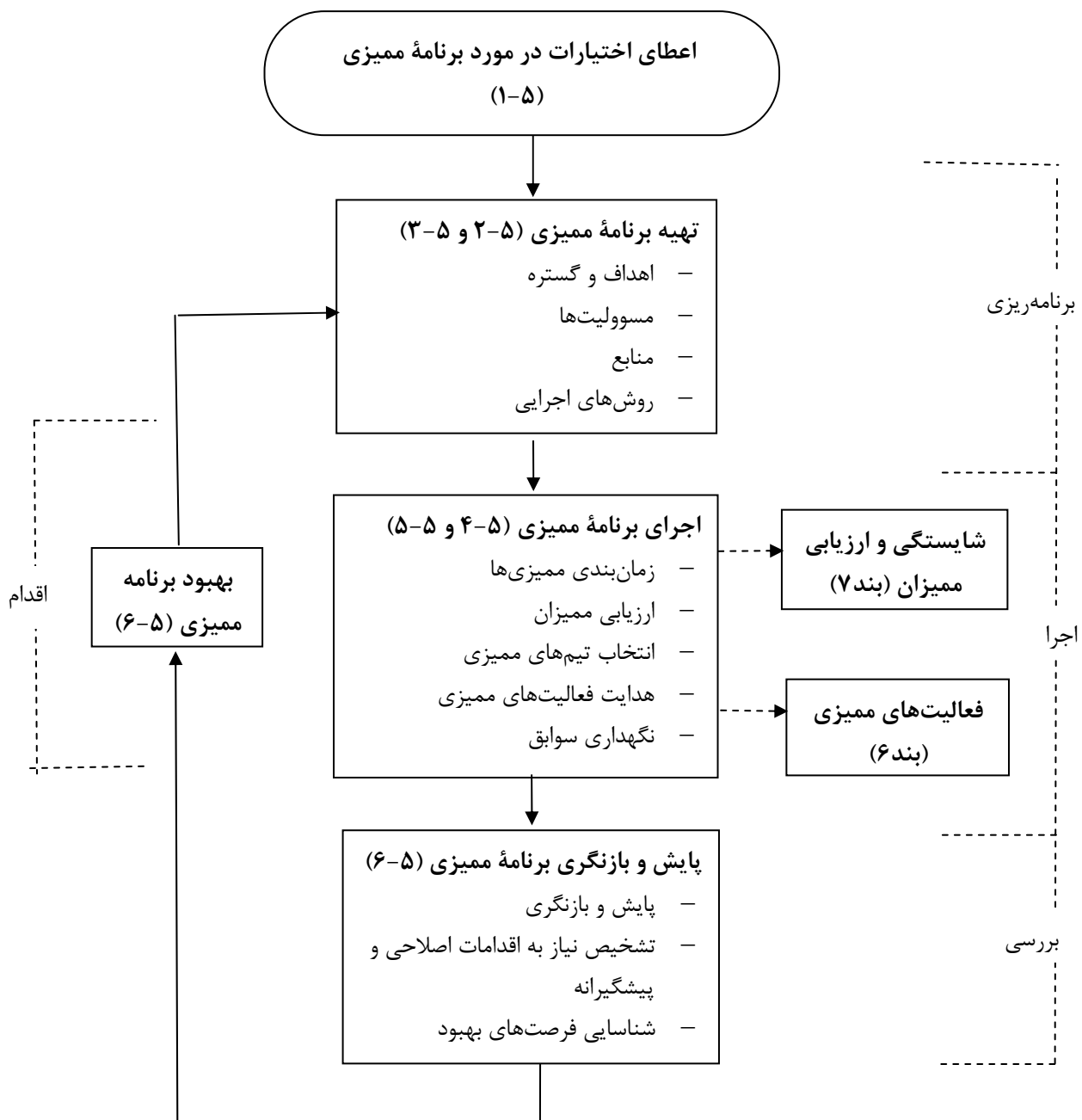
مدیریت رده‌بالای سازمان بایستی اختیارات برای مدیریت کردن برنامه ممیزی را اعطا نماید.

کسانی که مسوولیت مدیریت کردن برنامه ممیزی به آنان سپرده شده است بایستی:

الف) نسبت به تهیه، اجرا، پایش، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی اقدام کنند، و

ب) منابع لازم را شناسایی کرده و از تأمین آن‌ها اطمینان حاصل کنند.

شکل ۱ جریان فرآیند مدیریت برنامه ممیزی را نشان می‌دهد.



یادآوری ۱- شکل ۱ همچنین کاربرد روش برنامه‌ریزی- اجرا- بررسی- اقدام را در این استاندارد نشان می‌دهد.

یادآوری ۲- اعداد در این شکل و تمامی شکل‌های بعدی به بندهای ذی‌ربط در همین استاندارد اشاره می‌کنند.

شکل ۱ - جریان فرآیند مدیریت برنامه ممیزی



چنانچه سازمان مورد ممیزی هر دو سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی را اجرا می نماید، برنامه ممیزی ممکن است شامل ممیزی های تلفیقی باشد. در چنین حالتی به شایستگی تیم ممیزی بایستی توجه خاص مبذول شود.

دو یا چند سازمان ممیزی کننده می توانند به عنوان جزئی از برنامه های ممیزی خود برای انجام یک ممیزی مشترک همکاری کنند. در چنین حالتی بایستی به تقسیم مسوولیت ها، تأمین هرگونه منابع تکمیلی، شایستگی تیم ممیزی و روش های اجرایی مناسب توجه خاص مبذول گردد. توافق در خصوص این موارد بایستی پیش از آغاز ممیزی حاصل شود.

#### کمک اجرایی - مثال هایی از برنامه های ممیزی

مثال هایی از برنامه های ممیزی شامل موارد زیر است:

- الف) مجموعه ای از ممیزی های داخلی که سیستم مدیریت کیفیت در سراسر سطوح سازمان را برای سال جاری در بر می گیرد؛
- ب) ممیزی های شخص دوم سیستم مدیریت تامین کنندگان بالقوه محصولات مهم که در ظرف ۶ ماه انجام می شود.
- پ) ممیزی های گواهی کردن/ثبت کردن و بازبینی که توسط یک سازمان گواهی کننده/ثبت کننده شخص ثالث در مورد سیستم مدیریت زیست محیطی در یک دوره زمانی مورد توافق مبتنی بر قرارداد مابین سازمان گواهی کننده و کارفرما انجام می شود.
- برنامه ممیزی همچنین شامل طرح ریزی مناسب، فراهم کردن منابع و تعیین روش های اجرایی برای انجام ممیزی ها در چهارچوب برنامه است.

#### ۵-۲ اهداف و گستره برنامه ممیزی

##### ۵-۲-۱ اهداف برنامه ممیزی

برای برنامه ممیزی بایستی اهداف تعیین شود تا هدایت طرح ریزی و انجام ممیزی ها بر مبنای آنها صورت گیرد.

این اهداف را می توان بر مبنای ملاحظات زیر تعیین کرد:

الف) اولویت های مدیریت

ب) مقاصد تجاری

پ) الزامات سیستم مدیریت

ت) الزامات مربوط به قوانین و مقررات و قراردادها

ث) نیاز به ارزیابی تامین کننده

ج) خواسته‌های مشتری

چ) نیازهای دیگر طرف‌های ذینفع

ح) ریسک‌هایی که سازمان با آن مواجه است.

#### کمک اجرایی - مثال‌هایی از اهداف برنامه ممیزی

مثال‌هایی از اهداف برنامه ممیزی شامل موارد زیر است:

الف) برآورده شدن الزامات برای گواهی کردن مطابق یک استاندارد سیستم مدیریت

ب) تصدیق انطباق با الزامات قراردادی

پ) دستیابی و حفظ اطمینان به توانمندی یک تامین‌کننده

ت) کمک به بهبود سیستم مدیریت

#### ۵-۲-۲ گستره برنامه ممیزی

گستره برنامه ممیزی می‌تواند متغیر بوده و متأثر از اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمان مورد ممیزی، و همچنین متأثر از موارد زیر باشد:

الف) دامنه شمول، هدف و مدت‌زمان هر ممیزی که بایستی انجام شود

ب) دفعات ممیزی‌هایی که بایستی انجام شوند

پ) تعداد، اهمیت، پیچیدگی، تشابه و مکان‌های فعالیت‌های مورد ممیزی

ت) استانداردها، الزامات مربوط به قوانین و مقررات و قرارداد، و دیگر معیارهای ممیزی

ث) نیاز به تایید صلاحیت یا ثبت کردن/گواهی کردن

ج) نتایج ممیزی‌های پیشین یا نتایج حاصل از بازنگری برنامه ممیزی قبلی

چ) هرگونه موضوعات مربوط به زبان، فرهنگ و جامعه

ح) نکات مدنظر طرف‌های ذی‌نفع

خ) تغییرات مهم در سازمان یا عملیات آن

#### ۵-۳ مسوولیت‌ها، منابع و روش‌های اجرایی مربوط به برنامه ممیزی

##### ۵-۳-۱ مسوولیت‌های مربوط به برنامه ممیزی

مسوولیت مدیریت کردن برنامه ممیزی بایستی به یک یا چند نفر سپرده شود که شناختی کلی از اصول ممیزی، شایستگی میزان و کاربرد فنون ممیزی دارند. این افراد بایستی از مهارت‌های مدیریتی و همچنین ادراک فنی و کاری مرتبط با فعالیت‌های مورد ممیزی برخوردار باشند.

افرادی که مسوولیت مدیریت کردن برنامه ممیزی به آنان سپرده می شود بایستی:

- الف) اهداف و گستره برنامه ممیزی را تعیین کنند؛
- ب) مسوولیتها و روشهای اجرایی را تعیین کرده و از تأمین منابع اطمینان حاصل نمایند؛
- پ) از اجرای برنامه ممیزی اطمینان حاصل کنند؛
- ت) از ثبت و نگهداری سوابق مناسب مربوط به برنامه ممیزی اطمینان حاصل کنند؛
- ث) نسبت به پایش، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی اقدام نمایند.

### ۵-۳-۲ منابع مربوط به برنامه ممیزی

هنگام مشخص کردن منابع برای برنامه ممیزی بایستی به موارد زیر توجه شود:

- الف) منابع مالی لازم برای ایجاد، اجرا، مدیریت و بهبود فعالیت‌های ممیزی
- ب) فنون ممیزی
- پ) فرآیندهایی برای دستیابی و حفظ شایستگی ممیزان و برای بهبود عملکرد ممیز
- ت) در دسترس بودن ممیزان و کارشناسان فنی که از شایستگی مناسب برای اهداف خاص برنامه ممیزی برخوردار باشند
- ث) گستره برنامه ممیزی
- ج) مدت زمان مسافرت، محل اقامت و دیگر نیازهای ممیزی

### ۵-۳-۳ روش‌های اجرایی برنامه ممیزی

در روش‌های اجرایی برنامه ممیزی بایستی موارد زیر مورد توجه قرار گیرد:

- الف) طرح‌ریزی و زمان‌بندی ممیزی‌ها
- ب) تضمین شایستگی ممیزان و راهبران تیم ممیزی
- پ) انتخاب تیم‌های ممیزی مناسب و تعیین نقش و مسوولیت‌های آنها
- ت) انجام ممیزی‌ها
- ث) انجام اقدامات پیگیری بعد از ممیزی، در صورت موضوعیت داشتن
- ج) نگهداری سوابق مربوط به برنامه ممیزی
- چ) پایش عملکرد و اثربخشی برنامه ممیزی

ح) گزارش به مدیریت‌رده‌بالا درباره‌ی دستاوردهای کلی برنامه ممیزی

در مورد سازمان‌های کوچک‌تر، فعالیت‌های فوق می‌تواند در یک روش اجرایی واحد در نظر گرفته شود.

#### ۴-۵ اجرای برنامه ممیزی

در اجرای برنامه ممیزی بایستی موارد زیر مورد توجه قرار گیرد:

الف) مطلع ساختن طرف‌های ذیربط از برنامه ممیزی

ب) هماهنگ کردن و زمان‌بندی ممیزی‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط با برنامه ممیزی

پ) ایجاد و برقرار نگه داشتن فرآیندی برای ارزیابی میزان و پیشرفت حرفه‌ای مداوم آنان، مطابق با بندهای ۷-۵ و ۷-۶

ت) حصول اطمینان از انتخاب تیم ممیزی

ث) تأمین منابع لازم برای تیم ممیزی

ج) حصول اطمینان از انجام ممیزی‌ها مطابق با برنامه ممیزی

چ) حصول اطمینان از کنترل سوابق مربوط به فعالیت‌های ممیزی

ح) حصول اطمینان از بازنگری و تصویب گزارش‌های ممیزی، و حصول اطمینان از توزیع آن‌ها به کارفرمای ممیزی و دیگر طرف‌های تعیین‌شده

خ) حصول اطمینان از اقدامات پیگیری بعد از ممیزی، در صورت موضوعیت داشتن

#### ۵-۵ سوابق مربوط به برنامه ممیزی

سوابق را بایستی برای اثبات اجرای برنامه ممیزی نگهداری نمود و بایستی شامل موارد زیر باشد:

الف) سوابق مربوط به هر ممیزی، از قبیل:

- طرح‌های ممیزی

- گزارش‌های ممیزی

- گزارش‌های عدم انطباق

- گزارش‌های اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

- گزارش‌های مربوط به اقدامات پیگیری بعد از ممیزی، در صورت موضوعیت داشتن

ب) نتایج بازنگری برنامه ممیزی

پ) سوابق مربوط به کارکنان ممیزی که موضوعاتی از قبیل موارد زیر را در بر گیرد:

- ارزیابی شایستگی و عملکرد ممیزان
- انتخاب تیم ممیزی
- برقرار نگه داشتن و بهبود شایستگی

سوابق بایستی نگهداری شده و به طور مناسب محافظت شوند.

## ۵-۶ پایش و بازنگری برنامه ممیزی

اجرای برنامه ممیزی بایستی پایش شود و در فواصل مناسب به منظور ارزیابی برآورده شدن اهداف آن و مشخص کردن فرصت‌های بهبود مورد بازنگری قرار گیرد. نتایج بایستی به مدیریت رده‌بالا گزارش شود.

شاخص‌های عملکرد بایستی برای پایش مشخصه‌هایی از قبیل موارد زیر به کار گرفته شود:

- توانایی تیم‌های ممیزی برای اجرای طرح ممیزی
- انطباق با برنامه‌ها و جداول زمان‌بندی ممیزی
- بازخور از کارفرماهای ممیزی، ممیزی‌شونده‌ها و ممیزان

در بازنگری برنامه ممیزی بایستی به نکاتی از قبیل موارد زیر توجه شود:

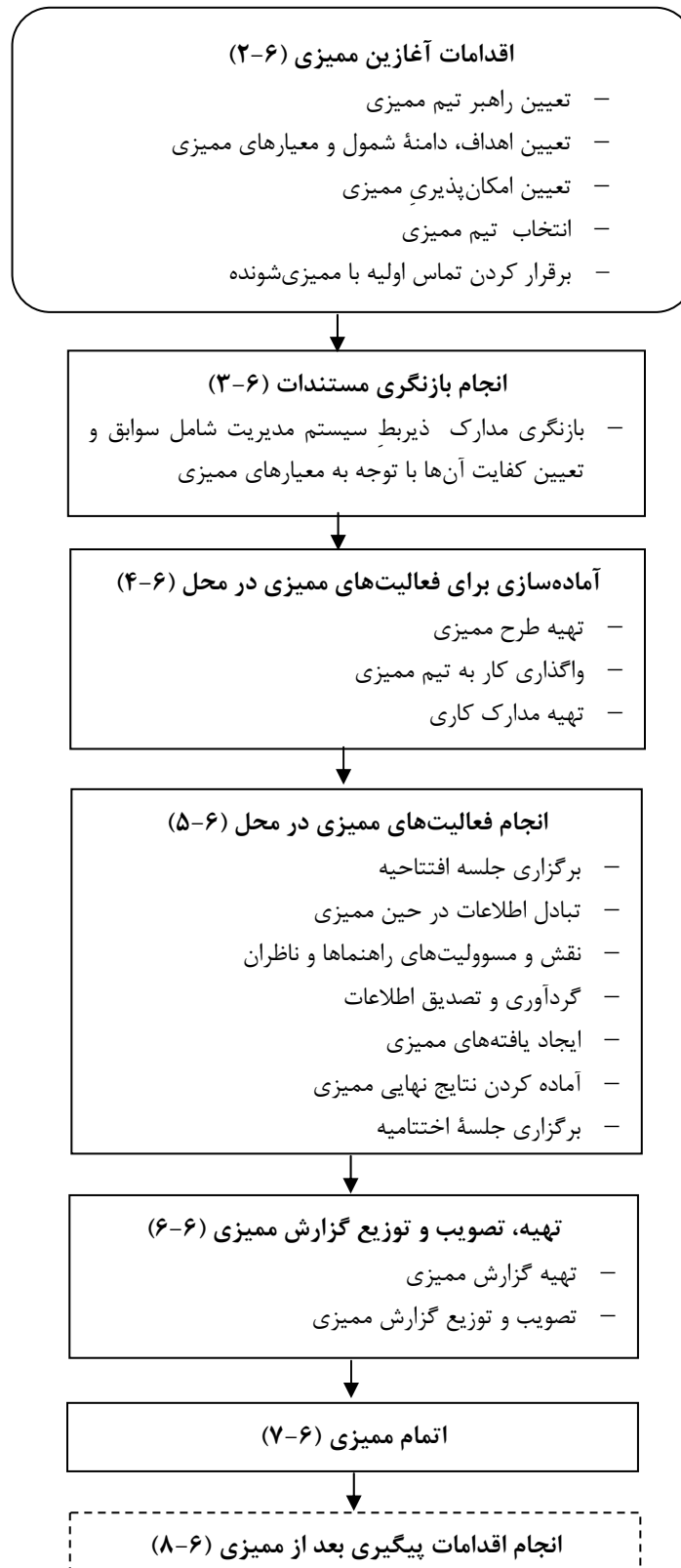
- الف) نتایج و روندهای حاصل از پایش
- ب) انطباق با روش‌های اجرایی
- پ) خواسته‌ها و انتظارات رو به تکامل طرف‌های ذی‌نفع
- ت) سوابق مربوط به برنامه ممیزی
- ث) رویه‌های ممیزی جایگزین یا جدید
- ج) هماهنگی عملکرد تیم‌های ممیزی در موقعیت‌های مشابه

نتایج بازنگری‌های برنامه ممیزی می‌تواند موجب اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبود برنامه ممیزی شود.

## ۶ فعالیت‌های ممیزی

### ۱-۶ کلیات

این بند شامل راهنمایی برای طرح‌ریزی و انجام فعالیت‌های ممیزی است که بخشی از برنامه ممیزی را تشکیل می‌دهند. شکل ۲ نگاهی کلی به نوع فعالیت‌های ممیزی ارائه می‌دهد. میزان کاربرد ضوابط این بند به دامنه شمول و پیچیدگی هر ممیزی خاص و استفاده موردنظر از نتایج نهایی ممیزی بستگی دارد.



یادآوری- خطوط نقطه چین دلالت بر آن دارد که اقدامات پیگیری بعد از ممیزی معمولاً بخشی از ممیزی به حساب نمی آیند.

شکل ۲- نگاهی کلی به فعالیت های ممیزی

## ۲-۶ آغاز ممیزی

### ۱-۲-۶ تعیین راهبر تیم ممیزی

کسانی که مسوولیت مدیریت برنامه ممیزی به آن‌ها واگذار شده‌است بایستی راهبر تیم ممیزی را برای ممیزی موردنظر تعیین کنند.

هنگامی که یک ممیزی مشترک انجام می‌شود، حائز اهمیت است که سازمان‌های ممیزی‌کننده قبل از شروع ممیزی دربارهٔ مسوولیت‌های خاص هر سازمان به‌ویژه از نظر اختیارات راهبر تیم تعیین‌شده برای ممیزی به توافق برسند.

### ۲-۲-۶ تعیین اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی

در چهارچوب اهداف کلی برنامه ممیزی، هر ممیزی بایستی بر اساس اهداف، دامنه شمول و معیارهای مدون استوار شود.

اهداف ممیزی آن چه را که بایستی به وسیلهٔ ممیزی حاصل شود تعیین می‌کنند، و می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

الف) تعیین گستره انطباق سیستم مدیریت ممیزی‌شونده، یا بخش‌هایی از آن، با معیارهای ممیزی

ب) ارزیابی توانمندی سیستم مدیریت برای ایجاد اطمینان از انطباق با الزامات مربوط به قوانین و مقررات و قراردادهای

پ) ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت در دستیابی به اهداف مشخص‌شدهٔ آن

ت) شناسایی زمینه‌های بهبود بالقوهٔ سیستم مدیریت

در دامنهٔ شمول ممیزی، گستره و حدود ممیزی از قبیل مکان‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرآیندهایی که مورد ممیزی قرار می‌گیرند و دورهٔ زمانی که ممیزی در بر می‌گیرد، شرح داده می‌شود.

معیارهای ممیزی مبنایی است که انطباق بر اساس آن تعیین می‌شود و ممکن است شامل خط‌مشی‌ها، روش‌های اجرایی، استانداردها، قوانین و مقررات، الزامات سیستم مدیریت، الزامات قراردادی ذریبط یا آیین‌های رفتاری<sup>۱</sup> در بخش‌های صنعت یا تجارت باشد.

اهداف ممیزی بایستی به وسیلهٔ کارفرمای ممیزی تعیین شوند. دامنهٔ شمول و معیارهای ممیزی بایستی با توافق کارفرمای ممیزی و راهبر تیم ممیزی در مطابقت با روش‌های اجرایی برنامهٔ ممیزی تعیین شود. هر گونه تغییر در اهداف، دامنهٔ شمول یا معیارها بایستی مورد توافق همین دو طرف قرار گیرد.

هنگامی که قرار است ممیزی تلفیقی انجام شود، حائز اهمیت است که راهبر تیم اطمینان حاصل کند اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی برای ماهیت این ممیزی تلفیقی مناسب است.

#### ۳-۲-۶ تعیین امکان پذیر بودن ممیزی

امکان پذیر بودن ممیزی بایستی با در نظر گرفتن عواملی از قبیل موجود بودن موارد زیر تعیین شود:

- اطلاعات کافی و مناسب برای طرح ریزی ممیزی،

- همکاری کافی از جانب ممیزی شونده، و

- زمان و منابع در حد کافی.

هنگامی که ممیزی امکان پذیر نباشد بایستی با مشورت ممیزی شونده، راهکار دیگری به کارفرمای ممیزی ارائه شود.

#### ۴-۲-۶ انتخاب تیم ممیزی

هنگامی که انجام ممیزی امکان پذیر اعلام شده باشد، بایستی یک تیم ممیزی با در نظر گرفتن شایستگی مورد نیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی انتخاب شود. چنانچه فقط یک ممیز وجود داشته باشد، ممیز بایستی تمامی وظایف راهبر تیم ممیزی را انجام دهد. بند ۷ شامل راهنمایی برای تعیین شایستگی مورد نیاز است و فرآیندهایی را برای ارزیابی میزان شرح می دهد.

در تصمیم گیری درباره اندازه و ترکیب تیم ممیزی بایستی به موارد زیر توجه شود:

الف) اهداف، دامنه شمول، معیارها و مدت زمان تخمینی ممیزی

ب) این که ممیزی تلفیقی است یا مشترک

پ) شایستگی کلی تیم ممیزی که برای دستیابی به اهداف ممیزی ضروری است

ت) الزامات مربوط به قوانین و مقررات و قرارداد و الزامات مربوط به تایید صلاحیت/ گواهی کردن، برحسب کاربرد

ث) ضرورت حصول اطمینان از استقلال تیم ممیزی از فعالیتهایی که مورد ممیزی قرار می گیرد و اجتناب از تعارض منافع

ج) توانایی اعضای تیم ممیزی برای تعامل اثربخش با ممیزی شونده و کار کردن با یکدیگر

چ) زبان ممیزی، و درک ویژگی های فرهنگی و اجتماعی خاص ممیزی شونده؛ در مورد این مسایل می توان با اتکا به مهارت های شخصی خود ممیز یا به کمک یک کارشناس فنی اقدام نمود.



فرآیند تضمین شایستگی کلی تیم ممیزی بایستی شامل مراحل زیر باشد:

- مشخص کردن دانش و مهارت‌های موردنیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی؛

- انتخاب اعضای تیم ممیزی به نحوی که تمامی دانش و مهارت‌های لازم در تیم ممیزی وجود داشته باشد.

چنانچه ممیزان تیم ممیزی از دانش و مهارت‌های موردنیاز به طور کامل برخوردار نباشند، این دانش و مهارت‌ها را می‌توان از طریق افزودن کارشناسان فنی به تیم ممیزی تأمین نمود. کارشناسان فنی بایستی تحت نظارت یک ممیز عمل کنند.

ممیزان در حال آموزش نیز می‌توانند به تیم ممیزی اضافه شوند اما نبایستی بدون هدایت یا راهنمایی ممیزی کنند.

هم کارفرمای ممیزی و هم ممیزی‌شونده می‌توانند با ارائه دلایل منطقی بر مبنای اصول ممیزی مشروح در بند ۴، جایگزینی اعضای خاصی از تیم ممیزی را درخواست نمایند. مثال‌هایی از دلایل منطقی شامل وضعیت‌های تعارض منافع (مثلاً یکی از اعضای تیم ممیزی در گذشته از کارکنان ممیزی‌شونده بوده یا خدمات مشاوره‌ای به ممیزی‌شونده ارائه کرده) و رفتار غیراخلاقی در برخوردهای قبلی است. این گونه دلایل بایستی به راهبر ممیزی و کسانی که مسوولیت مدیریت برنامه ممیزی به آن‌ها واگذار شده است، اطلاع داده شود؛ و آنان بایستی پیش از هر گونه تصمیم‌گیری برای جایگزینی اعضای تیم ممیزی، مسئله را با کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده حل و فصل نمایند.

#### ۵-۲-۶ برقرار کردن تماس اولیه با ممیزی‌شونده

تماس اولیه با ممیزی‌شونده در مورد ممیزی را می‌توان به صورت رسمی یا غیررسمی انجام داد، ولی بایستی توسط کسانی که مسوولیت مدیریت برنامه ممیزی به آن‌ها واگذار شده است یا راهبر تیم ممیزی انجام شود. منظور از تماس اولیه عبارت است از:

الف) ایجاد راه‌های ارتباطی با نماینده "ممیزی‌شونده"

ب) تایید اختیارات برای انجام ممیزی

پ) ارائه اطلاعات دربارهٔ زمان و ترکیب تیم پیشنهادی برای ممیزی

ت) درخواست دسترسی به مدارک مرتبط، از جمله سوابق

ث) تعیین مقررات ایمنی مربوط به محل

ج) تدارک ترتیبات لازم برای ممیزی

چ) توافق در مورد حضور ناظران و نیاز به راهنمایی برای تیم ممیزی

### ۳-۶ انجام بازنگری مستندات

پیش از انجام فعالیت‌های ممیزی در محل، بایستی مستندات ممیزی‌شونده به منظور تعیین انطباق سیستم، به صورتی که مدون شده‌است، با معیارهای ممیزی بررسی شود. مستندات می‌تواند شامل مدارک و سوابق ذیربط سیستم مدیریت و گزارش ممیزی پیشین باشد. در بازنگری بایستی اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمان و اهداف و دامنه شمول ممیزی در نظر گرفته شود. در برخی موقعیت‌ها می‌توان این بازنگری را تا زمان آغاز فعالیت‌ها در محل به تعویق انداخت مشروط بر آن که به اثربخشی انجام ممیزی خدشه وارد نسازد. در موقعیت‌های دیگر، می‌توان برای به دست آوردن دید کلی مناسبی از اطلاعات موجود، بازدیدی مقدماتی از محل انجام داد.

چنانچه عدم کفایت مستندات مشخص شود راهبر تیم ممیزی بایستی کارفرمای ممیزی، کسانی که مسوولیت مدیریت برنامه ممیزی به آن‌ها واگذار شده و ممیزی‌شونده را مطلع سازد. در این گونه موارد بایستی نسبت به ادامه ممیزی یا تعویق آن تا زمان حل مسایل مربوط به مستندات، تصمیم‌گیری شود.

### ۴-۶ آماده شدن برای انجام فعالیت‌های ممیزی در محل

#### ۱-۴-۶ تهیه طرح ممیزی

راهبر تیم ممیزی بایستی طرح ممیزی را برای فراهم کردن مبنایی جهت توافق میان کارفرمای ممیزی، تیم ممیزی و ممیزی‌شونده در زمینه نحوه انجام ممیزی تهیه کند. این طرح بایستی زمان‌بندی و هماهنگ کردن فعالیت‌های ممیزی را تسهیل نماید.

میزان جزئیات ارائه‌شده در طرح ممیزی بایستی منعکس‌کننده دامنه شمول و پیچیدگی ممیزی باشد. جزئیات طرح می‌تواند مثلاً در ممیزی اولیه و ممیزی‌های بعدی و همچنین در ممیزی‌های داخلی و بیرونی متفاوت باشد. طرح ممیزی بایستی به حد کافی انعطاف داشته باشد به نحوی که ایجاد تغییراتی از قبیل تغییر دامنه شمول ممیزی را که ممکن است در جریان انجام فعالیت‌های ممیزی در محل ضرورت یابد، امکان‌پذیر سازد.

طرح ممیزی بایستی شامل موارد زیر باشد:

الف) اهداف ممیزی

ب) معیارهای ممیزی و هر گونه مدارک مرجع

پ) دامنه شمول ممیزی، از جمله مشخص کردن واحدهای سازمانی و کارکردی و فرآیندهایی که بایستی ممیزی شوند

ت) تاریخ‌ها و مکان‌هایی که فعالیت‌های ممیزی در محل بایستی در آن‌جا انجام شود

ث) زمان و مدت موردانتظار برای فعالیت‌های ممیزی در محل، از جمله جلسات با مدیریت "ممیزی‌شونده" و جلسات تیم ممیزی

ج) نقش‌ها و مسوولیت‌های اعضای تیم ممیزی و افراد همراه

چ ( اختصاص منابع مناسب برای حوزه‌های بسیار مهم ممیزی

طرح ممیزی همچنین بایستی، در صورت اقتضا، شامل موارد زیر باشد:

ح ( مشخص کردن نماینده "ممیزی‌شونده" برای ممیزی

خ ( زبانی که در انجام ممیزی و گزارش‌دهی آن به کار می رود، هرگاه با زبان ممیز و/یا ممیزی‌شونده متفاوت باشد

د ( مباحث گزارش ممیزی

ذ ( ترتیبات مربوط به پشتیبانی (سفر، تسهیلات در محل و غیره)

ر ( موارد مربوط به موضوعات محرمانه

ز ( هرگونه اقدامات پیگیری بعد از ممیزی

طرح بایستی توسط کارفرمای ممیزی مورد بازنگری و پذیرش قرار گیرد و قبل از شروع فعالیت‌های ممیزی در محل، به ممیزی‌شونده ارائه شود.

هر گونه اعتراض از سوی ممیزی‌شونده بایستی میان راهبر تیم ممیزی، ممیزی‌شونده و کارفرمای ممیزی حل و فصل گردد. و هرگونه تجدیدنظری در طرح ممیزی بایستی قبل از ادامه ممیزی از سوی طرف‌های دخیل مورد موافقت قرار گیرد.

#### ۲-۴-۶ واگذاری کار به تیم ممیزی

راهبر تیم ممیزی، با مشورت تیم ممیزی، بایستی مسوولیتی جهت ممیزی فرآیندها، امور کاری، محل‌ها، حوزه‌ها یا فعالیت‌های مشخص را به هر یک از اعضای تیم واگذار نماید. در این واگذاری‌ها بایستی لزوم استقلال و شایستگی ممیزان و استفاده اثربخش از منابع، و همچنین نقش‌ها و مسوولیت‌های متفاوت ممیزان، ممیزان در حین آموزش و کارشناسان فنی مورد توجه قرار گیرد. برای حصول اطمینان از دستیابی به اهداف ممیزی می‌توان در جریان انجام ممیزی تغییراتی در کارهای واگذار شده ایجاد کرد.

#### ۳-۴-۶ تهیه مدارک کاری

اعضای تیم ممیزی بایستی اطلاعات مرتبط با وظایف محوله خود در ممیزی را بررسی نموده و مدارکی را که برای رجوع و برای ثبت اقدامات ممیزی لازم است تهیه کنند. این مدارک کار می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- چک‌لیست‌ها و طرح‌های نمونه‌برداری ممیزی

- برگه‌های ثبت اطلاعات از قبیل شواهد پشتیبان، یافته‌های ممیزی و صورتجلسات

استفاده از چک‌لیست‌ها و برگه‌ها نبایستی در گستره فعالیت‌های ممیزی، که می‌توانند در نتیجه اطلاعات گردآوری شده در حین ممیزی تغییر کنند، محدودیتی ایجاد کند.

مدارک کاری، از جمله سوابق حاصل از به‌کارگیری آن‌ها، بایستی حداقل تا اتمام ممیزی نگهداری شوند. نحوه نگهداری مدارک پس از اتمام ممیزی در بند ۶-۷ شرح داده شده است. مدارکی که حاوی اطلاعات محرمانه یا حقوق مالکیت باشند، بایستی همواره توسط اعضای تیم ممیزی به صورت مناسبی حفاظت شوند.

## ۵-۶ انجام فعالیت‌های ممیزی در محل

### ۱-۵-۶ برگزاری جلسه افتتاحیه

جلسه افتتاحیه بایستی با حضور مدیریت "ممیزی‌شونده" یا، در موارد مقتضی، افرادی که مسوولیت حوزه‌های کاری یا فرآیندهای موردممیزی را بر عهده دارند برگزار شود. منظور از تشکیل جلسه افتتاحیه عبارت است از:

- الف) تایید طرح ممیزی
- ب) ارائه شرح مختصری از چگونگی انجام فعالیت‌های ممیزی
- ج) تایید مجاری ارتباطی
- د) فراهم کردن فرصتی برای ممیزی‌شونده به منظور طرح پرسش‌های خود

### کمک اجرایی - جلسه افتتاحیه

در بسیاری موارد، از جمله در ممیزی‌های داخلی در سازمان‌های کوچک، جلسه افتتاحیه می‌تواند صرفاً اطلاع‌رسانی در مورد انجام ممیزی و شرح ماهیت آن باشد.

در دیگر وضعیت‌های ممیزی، جلسه بایستی رسمی باشد و سوابق حضور افراد نگهداری شود. ریاست جلسه را بایستی راهبر تیم ممیزی بر عهده داشته باشد، و موارد زیر بایستی بر حسب اقتضا مورد توجه قرار گیرد:

- الف) معرفی شرکت‌کنندگان، شامل شرح خلاصه‌یی از نقش آنان
- ب) تایید اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی
- پ) تایید جدول زمانی ممیزی و سایر ترتیبات ذیربط توافق شده با ممیزی‌شونده، از جمله تاریخ و زمان جلسه اختتامیه، هر گونه جلسات میانی مابین تیم ممیزی و مدیریت "ممیزی‌شونده" و هر گونه تغییرات بعدی
- ت) شیوه‌ها و روش‌های اجرایی مورد استفاده برای انجام ممیزی از جمله یادآوری این نکته به ممیزی‌شونده که شواهد ممیزی فقط بر اساس نمونه‌ای از اطلاعات موجود خواهد بود و بنابراین عنصر عدم قطعیت در ممیزی وجود دارد
- ث) تایید مجاری ارتباط رسمی میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده

- ج) تایید زبان مورد استفاده در حین ممیزی
- چ) تایید این که در حین ممیزی، ممیزی شونده در جریان پیشرفت کار ممیزی قرار خواهد گرفت
- ح) تایید این که منابع و امکانات مورد نیاز تیم ممیزی فراهم شده است
- خ) تایید مسایل مربوط به موارد محرمانه
- د) تایید روش‌های اجرایی مرتبط با موارد ایمنی، اضطراری و امنیتی کار برای تیم ممیزی
- ذ) تایید وجود راهنما و نقش و هویت وی
- ر) روش گزارش‌دهی شامل هر گونه درجه‌بندی عدم انطباق‌ها
- ز) اطلاعات درباره شرایطی که ممکن است به توقف ممیزی بیانجامد
- ژ) اطلاعات درباره هر نوع "سیستم درخواست از مرجع بالاتر برای رسیدگی مجدد به اعتراضات"<sup>۱</sup> در مورد نحوه انجام یا نتایج نهایی ممیزی

#### ۶-۵-۲ تبادل اطلاعات در حین ممیزی

بسته به پیچیدگی و دامنه شمول ممیزی، ممکن است ضروری باشد که برای تبادل اطلاعات میان اعضای تیم ممیزی و ممیزی شونده، در طول جریان ممیزی، ترتیبات رسمی در نظر گرفته شود.

تیم ممیزی بایستی به تناوب مذاکراتی داشته باشد تا به تبادل اطلاعات، ارزیابی پیشرفت ممیزی، و در صورت لزوم تقسیم مجدد کار میان اعضای تیم ممیزی بپردازد.

در حین ممیزی، راهبر تیم ممیزی در صورت اقتضا بایستی پیشرفت کار ممیزی و مسایل را به تناوب با ممیزی شونده و کارفرمای ممیزی در میان بگذارد. شواهد گردآوری شده در حین ممیزی که دال بر ریسک فوری و قابل توجهی باشد (برای مثال در موارد ایمنی، زیست‌محیطی یا کیفیتی) بایستی فوراً به ممیزی شونده و در صورت اقتضا به کارفرمای ممیزی گزارش شود. هر گونه نکات قابل توجه درباره موضوعی خارج از دامنه شمول ممیزی بایستی یادداشت شده به راهبر تیم ممیزی گزارش شود تا امکان اطلاع دادن به کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده را فراهم نماید.

هرگاه شواهد موجود ممیزی نشان دهد که دستیابی به اهداف ممیزی امکان‌پذیر نیست، راهبر تیم ممیزی بایستی دلایل آن را به منظور تعیین اقدام مناسب به کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده گزارش نماید. این اقدام می‌تواند تایید مجدد طرح ممیزی یا اصلاح آن، تغییر در اهداف یا دامنه شمول ممیزی، یا توقف ممیزی باشد.

هر گونه نیاز به تغییر در دامنه شمول ممیزی که ممکن است در جریان انجام ممیزی در محل پدیدار شود بایستی توسط کارفرمای ممیزی و در صورت اقتضا توسط ممیزی شونده بررسی و تصویب شود.

#### ۳-۵-۶ نقش و مسوولیت‌های راهنماها و ناظران

راهنماها و ناظران می‌توانند تیم ممیزی را همراهی کنند اما عضو آن نیستند. این افراد بایستی بر انجام ممیزی تأثیر بگذارند یا در آن دخالت نمایند.

هرگاه ممیزی شونده راهنماهایی تعیین کند، این راهنماها بایستی به تیم ممیزی کمک کنند و بر اساس درخواست راهبر تیم ممیزی عمل نمایند. مسوولیت‌های آنان می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

الف) برقراری تماس و تعیین وقت برای مصاحبه‌ها

ب) ترتیب دادن بازدید از بخش‌های معینی از سازمان یا محل مورد ممیزی

پ) حصول اطمینان از این که اعضای تیم ممیزی از مقررات مربوط به روش‌های اجرایی ایمنی و امنیتی محل آگاهی دارند و آن‌ها را رعایت می‌کنند

ت) شاهد بودن بر انجام ممیزی به نیابت از طرف ممیزی شونده

ث) رفع ابهام، یا کمک به گردآوری اطلاعات

#### ۴-۵-۶ گردآوری و تصدیق اطلاعات

در حین ممیزی، اطلاعات مرتبط با اهداف و دامنه شمول و معیارهای ممیزی، از جمله اطلاعات مربوط به حوزه فعالیت مشترک میان بخش‌ها و فعالیت‌ها و فرآیندها، بایستی از طریق نمونه‌برداری مناسب گردآوری شده و تصدیق شود. فقط اطلاعات قابل تصدیق می‌توانند شواهد ممیزی باشند. شواهد ممیزی بایستی ثبت شوند.

شواهد ممیزی بر پایه نمونه‌های اطلاعات موجود است. بنابراین عنصر عدم قطعیت در ممیزی وجود دارد، و کسانی که با اتکا به نتایج ممیزی عمل می‌کنند بایستی از این عدم قطعیت آگاه باشند.

شکل ۳ نمای کلی فرآیند ممیزی را از گردآوری اطلاعات تا دستیابی به نتایج نهایی ممیزی ارائه می‌دهد.



شکل ۳- نمای کلی فرآیند ممیزی، از گردآوری اطلاعات تا دستیابی به نتایج نهایی ممیزی

شیوه های گردآوری اطلاعات عبارت است از:

- مصاحبه
- مشاهده فعالیت‌ها
- بررسی مدارک

### کمک اجرایی - منابع اطلاعات

- منابع اطلاعاتی که انتخاب می‌شوند، ممکن است بر حسب دامنه شمول و پیچیدگی ممیزی متفاوت باشند و می‌توانند موارد زیر را در بر گیرند:
- الف) مصاحبه با کارکنان و سایر اشخاص
  - ب) مشاهده فعالیت‌ها و شرایط و محیط کاری پیرامون
  - پ) مدارک؛ از قبیل خط‌مشی، اهداف، طرح‌ها، روش‌های اجرایی، استانداردها، دستورالعمل‌ها، پروانه‌ها و مجوزها، مشخصات، نقشه‌ها، قراردادهای و سفارشات
  - ت) سوابق؛ از قبیل سوابق بازرسی، صورت‌جلسه‌ها، گزارش‌های ممیزی، سوابق برنامه‌های پایش و نتایج اندازه‌گیری‌ها
  - ث) خلاصه داده‌ها، تحلیل‌ها و شاخص‌های عملکرد
  - ج) اطلاعاتی درباره برنامه‌های نمونه‌برداری ممیزی‌شونده و درباره روش‌های اجرایی کنترل فرآیندهای نمونه‌برداری و اندازه‌گیری
  - چ) گزارش‌ها از سایر منابع، مثلاً بازخور مشتری، دیگر اطلاعات ذیربط از طرف‌های بیرونی، و نتایج رتبه‌بندی تامین‌کنندگان
  - ح) پایگاه داده‌های رایانه‌ای و وب‌گاه‌ها

### کمک اجرایی - انجام دادن مصاحبه

- مصاحبه یکی از ابزارهای مهم در گردآوری اطلاعات است و بایستی به نحوی سازگار با وضعیت و شخص مصاحبه شونده انجام شود. با این حال ممیز بایستی به موارد زیر توجه کند:
- الف) مصاحبه بایستی با اشخاصی از سطوح و بخش‌های کاری مناسب انجام شود که فعالیت‌ها یا وظایف آنان در دامنه شمول ممیزی قرار می‌گیرد.
  - ب) مصاحبه بایستی در حین ساعات کار معمول و در صورت امکان در محل کار معمول شخص مصاحبه‌شونده انجام شود.
  - پ) نهایت تلاش بایستی به کارگرفته شود تا شخص مصاحبه‌شونده پیش از شروع و در حین مصاحبه احساس راحتی کند.
  - ت) دلیل مصاحبه و هر نکته‌ای که یادداشت می‌شود بایستی توضیح داده شود.
  - ث) مصاحبه را می‌توان با درخواست از اشخاص برای توضیح درباره کار خود آغاز کرد.
  - ج) از طرح پرسش‌هایی که پاسخ‌ها را جهت‌دار می‌کند (مثلاً پرسش‌های هدایت‌کننده) بایستی اجتناب شود.
  - ح) نتایج حاصل از مصاحبه بایستی جمع‌بندی و به کمک شخص مصاحبه‌شونده بازنگری شود.
  - خ) از مشارکت و همکاری مصاحبه‌شوندگان بایستی تشکر شود.



#### ۵-۵-۶ ایجاد یافته‌های ممیزی

شواهد ممیزی بایستی برای ایجاد یافته‌های ممیزی مطابق با معیارهای ممیزی مورد ارزیابی قرار گیرد. یافته‌های ممیزی می‌توانند بر انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی دلالت کنند. هرگاه در اهداف ممیزی مشخص شده باشد، یافته‌های ممیزی می‌توانند فرصت‌هایی برای بهبود را شناسایی نمایند.

تیم ممیزی بایستی بر حسب نیاز در مراحل مناسبی در حین ممیزی نشست‌هایی برای بررسی یافته‌های ممیزی داشته باشد.

موارد انطباق با معیارهای ممیزی بایستی جمع‌بندی شود تا محل‌ها، حوزه‌های کاری یا فرآیندهایی که ممیزی شده‌اند مشخص شود. چنانچه در طرح ممیزی منظور شده باشد، هر یک از یافته‌های ممیزی دال بر انطباق و شواهد پشتیبان آن نیز بایستی جداگانه ثبت شوند.

عدم انطباق‌ها و شواهد ممیزی پشتیبان آن‌ها بایستی ثبت شوند. عدم انطباق‌ها را می‌توان درجه‌بندی کرد. این عدم انطباق‌ها بایستی به کمک ممیزی‌شونده مورد بررسی قرار گیرند تا اطمینان حاصل شود که صحت شواهد ممیزی پذیرفته شده است و عدم انطباق‌ها درک شده‌اند. نهایت تلاش برای رفع هر گونه اختلاف نظر درباره شواهد و/یا یافته‌های ممیزی بایستی به کار گرفته شود و موارد حل نشده بایستی ثبت شوند.

#### ۶-۵-۶ آماده کردن نتایج ممیزی

اعضای تیم ممیزی بایستی پیش از جلسه اختتامیه برای منظورهای زیر جلسه مشورتی داشته باشند:

الف) بازنگری یافته‌های ممیزی و دیگر اطلاعات مناسب گردآوری‌شده در جریان ممیزی مطابق با اهداف ممیزی

ب) توافق در مورد نتایج نهایی ممیزی با در نظر گرفتن عدم قطعیتی که در فرآیند ممیزی نهفته است

پ) تهیه توصیه‌ها، در صورتی که در اهداف ممیزی تعیین شده باشد

ت) بحث درباره اقدامات پیگیری بعد از ممیزی، چنانچه در طرح ممیزی منظور شده باشد

#### کمک اجرایی - نتایج نهایی ممیزی

در نتایج نهایی ممیزی می‌توان مسایلی از قبیل موارد زیر را مد نظر قرار داد:

الف) میزان انطباق سیستم مدیریت با معیارهای ممیزی

ب) اجرا، برقرار نگه داشتن و بهبود سیستم مدیریت به صورت اثربخش

پ) توانمندی فرآیند بازنگری مدیریت برای حصول اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفایت، اثربخشی و بهبود سیستم مدیریت

چنانچه در اهداف ممیزی مشخص شده باشد، نتایج نهایی ممیزی می‌تواند به توصیه‌هایی درباره بهبود، روابط کاری، گواهی کردن/ثبت کردن یا فعالیت‌های آتی ممیزی منجر شود.

#### ۶-۵-۷ برگزاری جلسه اختتامیه

جلسه اختتامیه‌ای با ریاست راهبر تیم ممیزی بایستی برگزار شود تا یافته‌ها و نتایج ممیزی به نحوی که برای ممیزی‌شونده قابل درک و پذیرش باشد در آن ارائه شوند، و در صورت لزوم در مورد تعیین زمانی برای ممیزی‌شونده جهت ارائه طرح اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه توافق شود. ممیزی‌شونده بایستی از شرکت‌کنندگان در جلسه اختتامیه باشد و کارفرمای ممیزی و سایر طرف‌ها نیز می‌توانند حضور داشته باشند. در صورت لزوم، راهبر تیم ممیزی بایستی ممیزی‌شونده را از وضعیت‌هایی که در حین ممیزی پیش آمده و ممکن است اتکایی را که می‌توان به نتایج ممیزی داشت کاهش دهد، مطلع سازد.

در بسیاری موارد، از جمله ممیزی‌های داخلی در سازمان‌های کوچک، جلسه اختتامیه می‌تواند صرفاً اطلاع‌رسانی در مورد یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی باشد.

در سایر موقعیت‌های ممیزی، جلسه بایستی رسمی باشد و صورتجلسه‌ای شامل فهرست اسامی حاضران بایستی نگهداری شود.

هر گونه اختلاف‌نظری درباره یافته‌ها و/یا نتایج نهایی ممیزی میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده بایستی به بحث گذاشته شده و در صورت امکان رفع شود. چنانچه اختلاف‌نظری رفع نشود، تمامی نظرات را بایستی ثبت کرد. چنانچه در اهداف ممیزی مشخص شده باشد، بایستی توصیه‌هایی برای بهبود ارائه شود. این نکته بایستی تأکید شود که توصیه‌ها الزام‌آور نیستند.

#### ۶-۶ تهیه، تصویب و توزیع گزارش ممیزی

##### ۱-۶-۶ تهیه گزارش ممیزی

راهبر تیم ممیزی بایستی مسوولیت تهیه گزارش ممیزی و محتوای آن را داشته باشد.

گزارش ممیزی بایستی سابقه‌ای کامل، صحیح، موجز و روشن از ممیزی فراهم کند و بایستی موارد زیر را در بر داشته یا به آن‌ها ارجاع نماید:

الف) اهداف ممیزی

ب) دامنه شمول ممیزی، به‌ویژه مشخص کردن واحدهای سازمانی و حوزه‌های کاری یا فرآیندهایی که مورد ممیزی قرار گرفته‌اند و مدت‌زمان انجام ممیزی

پ) مشخص کردن کارفرمای ممیزی

ت) مشخص کردن راهبر و اعضای تیم ممیزی

ث) تاریخ و محل‌هایی که در آن‌ها فعالیت‌های ممیزی در محل انجام شده‌است

ج) معیارهای ممیزی

چ) یافته‌های ممیزی

ح) نتایج نهایی ممیزی

گزارش ممیزی ممکن است در صورت لزوم موارد زیر را نیز در برداشته یا به آن‌ها ارجاع نماید:

خ) طرح ممیزی

د) فهرستی از نمایندگان ممیزی‌شونده

ذ) خلاصه‌ای از فرآیند ممیزی، شامل عدم قطعیت و/یا هر گونه مانعی در جریان کار که می‌تواند قابلیت اطمینان نتایج نهایی ممیزی را کاهش دهد

ر) تایید این که اهداف ممیزی در دامنه شمول آن مطابق با طرح ممیزی تحقق یافته است

ز) هر حوزه‌ای که ممیزی نشده، گرچه در دامنه شمول ممیزی قرار داشته است

ژ) هر گونه اختلاف نظری میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده که رفع نشده است

س) توصیه‌هایی برای بهبود، چنانچه در اهداف ممیزی مشخص شده باشد

ش) طرح‌های مورد توافق برای اقدامات پیگیری بعد از ممیزی، در صورت وجود

ص) اظهارهای حاکی از ماهیت محرمانه محتویات

ض) فهرست گیرندگان گزارش ممیزی

#### ۶-۶-۲ تصویب و توزیع گزارش ممیزی

گزارش ممیزی بایستی در مدت زمان توافق شده صادر شود. در صورتی که این کار ممکن نباشد، دلایل تأخیر بایستی به اطلاع کارفرمای ممیزی برسد و در مورد تاریخ صدور جدید توافق شود.

گزارش ممیزی بایستی دارای تاریخ بوده و مطابق با روش‌های اجرایی برنامه ممیزی، بازنگری و تصویب شود.

گزارش تصویب شده ممیزی بایستی برای گیرندگانی که کارفرمای ممیزی تعیین کرده است ارسال شود.

گزارش ممیزی متعلق به کارفرمای ممیزی است. اعضای تیم ممیزی و تمامی گیرندگان گزارش بایستی محرمانه بودن گزارش را رعایت نمایند.

## ۶-۷ اتمام ممیزی

ممیزی هنگامی به اتمام می‌رسد که تمامی فعالیت‌های مشروح در طرح ممیزی به انجام رسیده و گزارش تصویب‌شده ممیزی توزیع شده باشد.

مدارک مرتبط با ممیزی بایستی بر اساس توافق میان طرف‌های شرکت‌کننده و مطابق با روش‌های اجرایی برنامه ممیزی و الزامات مربوط به قوانین و مقررات و قرارداد، حفظ یا امحا شوند.

تیم ممیزی و افرادی که مسوولیت مدیریت کردن برنامه ممیزی را بر عهده دارند، بایستی محتویات مدارک و دیگر اطلاعات به‌دست‌آمده در حین ممیزی یا گزارش ممیزی را، بدون تصویب صریح کارفرمای ممیزی و، در صورت اقتضا، تصویب ممیزی‌شونده، برای طرف‌های دیگر فاش نمایند مگر آن که مطابق قانون الزامی باشد. چنانچه فاش کردن محتوای یک مدرک ممیزی لازم باشد بایستی کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده هرچه سریع‌تر مطلع شوند.

## ۶-۸ انجام اقدامات پیگیری بعد از ممیزی

نتایج نهایی ممیزی ممکن است، بر حسب مورد، نیاز به اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه یا بهبودبخشی را مشخص نماید. چنین اقداماتی معمولاً توسط ممیزی‌شونده تصمیم‌گیری و در مدت زمان توافق‌شده انجام می‌شود و بخشی از ممیزی به حساب نمی‌آید.

انجام و اثربخشی اقدامات اصلاحی بایستی تصدیق شود. این تصدیق می‌تواند بخشی از ممیزی بعدی باشد. در برنامه ممیزی می‌توان اقدامات پیگیری توسط اعضای تیم ممیزی را نیز در نظر گرفت، که در آن صورت با بهره‌گیری از تخصص آنان ارزش کار افزایش می‌یابد. در چنین مواردی بایستی مراقب حفظ استقلال در ممیزی‌های بعدی بود.

## ۷ شایستگی و ارزیابی میزان

### ۷-۱ کلیات

میزان اطمینان و اتکا به فرآیند ممیزی وابسته به شایستگی افرادی است که اجرای آن را بر عهده دارند. این شایستگی بر اساس اثبات موارد زیر است:

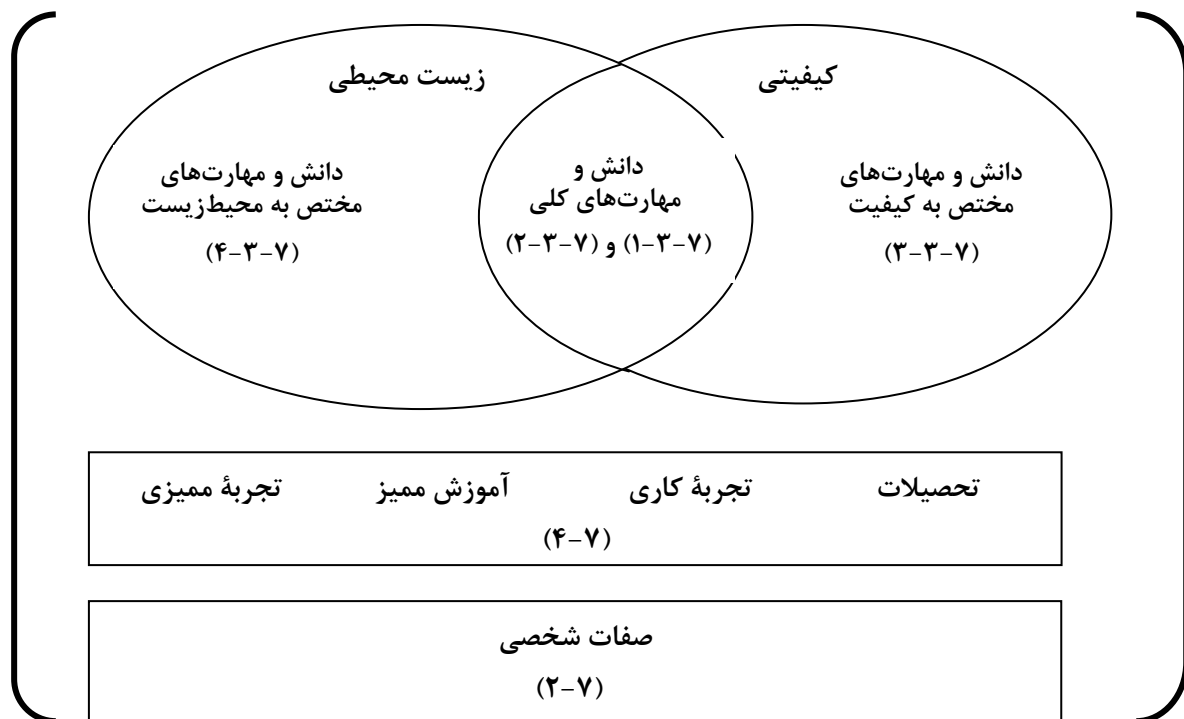
- خصوصیات فردی، که در بند ۷-۲ شرح داده شده‌است
- توانایی کاربرد دانش و مهارت‌های مشروح در بند ۷-۳ که از راه تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیزی و تجربه ممیزی مشروح در بند ۷-۴ به دست آمده است.

مفهوم شایستگی ممیزان در شکل ۴ نشان داده شده است. بعضی از دانش‌ها و مهارت‌هایی که در بند ۳-۷ توصیه شده برای ممیزان سیستم‌های مدیریت کیفیت و زیست محیطی مشترک است، و برخی نیز مختص ممیزان یکی از این دو رشته است.

ممیزان شایستگی‌های خود را از طریق پیشرفت مداوم حرفه‌ای و شرکت منظم در ممیزی‌ها ایجاد و حفظ می‌کنند و بهبود می‌بخشند. (به بند ۵-۷ مراجعه شود).

فرآیندی برای ارزیابی ممیزان و راهبری تیم ممیزی در بند ۶-۷ شرح داده شده است.

## شایستگی



شکل ۴ - مفهوم شایستگی

### ۲-۷ صفات شخصی

ممیزان بایستی از صفاتی برخوردار باشند که بتوانند مطابق با اصول ممیزی مشروح در بند ۴ عمل کنند.

ممیز بایستی دارای خصوصیات زیر باشد:

الف) پایبندی به اصول اخلاقی؛ یعنی منصف، صادق، مخلص، درستکار و بصیر

- ب) فکر باز؛ یعنی آماده برای توجه به نظرات یا دیدگاه‌های دیگر
- پ) تدبیر؛ یعنی ظرافت در معاشرت با مردم
- ت) تیزبینی؛ یعنی هشیاری نسبت به فعالیت‌ها و محیط فیزیکی پیرامون خود
- ث) تیزهوشی؛ یعنی برخورداری از آگاهی و توانایی غریزی برای درک موقعیت‌ها
- ج) تطبیق‌پذیری؛ یعنی قابلیت سازگاری با شرایط مختلف
- چ) پشتکار؛ یعنی پیگیری و تمرکز بر دستیابی به اهداف
- ح) توانایی تصمیم‌گیری؛ یعنی قابلیت دستیابی به نتایج به‌هنگام بر پایه استدلال و تحلیل منطقی
- خ) اعتماد به نفس؛ یعنی توانایی انجام وظیفه به صورت مستقل ضمن تعامل اثربخش با دیگران

### ۳-۷ دانش و مهارت‌ها

#### ۱-۳-۷ دانش و مهارت‌های عمومی میزان سیستم مدیریت کیفیت و سیستم مدیریت زیست‌محیطی

میزان بایستی دانش و مهارت‌های لازم در زمینه‌های زیر را داشته باشند:

الف) اصول، روش‌های اجرایی و فنون ممیزی: تا ممیز بتواند آن چه را که برای ممیزی‌های مختلف مناسب است به کار ببرد و اطمینان یابد که ممیزی‌ها به نحوی منسجم و نظام‌مند انجام می‌شوند. ممیز بایستی از توانایی‌های زیر برخوردار باشد:

- کاربرد اصول، روش‌های اجرایی و فنون ممیزی
- طرح‌ریزی و سازمان‌دهی کار به نحو اثربخش
- انجام ممیزی در چهارچوب جدول زمان‌بندی مورد توافق
- اولویت‌بندی و تمرکز بر روی موضوعات مهم
- گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه، گوش‌دادن، مشاهده و بررسی مدارک و سوابق و داده‌ها به طور اثربخش
- درک مناسب بودن و پیامدهای بهره‌گیری از فنون نمونه‌برداری برای ممیزی
- تصدیق درستی اطلاعات گردآوری شده
- تایید کفایت و مناسب بودن شواهد ممیزی در پشتیبانی از یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی
- ارزیابی عواملی که می‌تواند بر قابلیت اطمینان یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی تأثیر بگذارد

- به کارگیری مدارک کاری برای ثبت فعالیت‌های ممیزی
  - تهیه گزارش‌های ممیزی
  - رعایت محرمانه بودن و امنیت اطلاعات
  - برقراری ارتباط اثربخش با اتکا به مهارت‌های زبانی خود یا از طریق مترجم
- ب) سیستم مدیریت و مدارک مرجع: تا ممیز بتواند دامنه شمول ممیزی را درک کند و معیارهای ممیزی را به کار ببرد. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:
- کاربرد سیستم‌های مدیریت برای سازمان‌های مختلف
  - تعامل میان اجزای سیستم مدیریت
  - استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت یا زیست‌محیطی، روش‌های اجرایی یا دیگر مدارک ذیربط سیستم مدیریت که به منزله معیارهای ممیزی به کار می‌روند
  - تشخیص تفاوت‌ها و اولویت‌های مدارک مرجع
  - کاربرد مدارک مرجع برای ممیزی‌های متفاوت
  - سیستم‌های اطلاعات و فناوری اطلاعات موجود برای صدور مجوز، امنیت، توزیع و کنترل مدارک و داده‌ها و سوابق
- پ) شرایط سازمانی: تا ممیز بتواند زمینه عملیاتی سازمان را درک کند. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی شامل موارد زیر باشد:
- اندازه، ساختار، بخش‌ها و روابط سازمانی
  - فرآیندهای عمومی کار و اصطلاحات ذیربط آن
  - آداب و رسوم اجتماعی و فرهنگی ممیزی‌شونده
- ت) قوانین و مقررات ذیربط و دیگر الزامات مربوط به زمینه موردنظر: تا ممیز بتواند در چهارچوب آن‌ها کار کند و از الزاماتی که برای سازمان موردممیزی کاربرد دارد آگاه باشد. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:
- قوانین و مقررات محلی، منطقه‌ای و ملی
  - قراردادهای و موافقت‌نامه‌ها
  - عهدنامه‌ها و میثاق‌های بین‌المللی
  - دیگر الزاماتی که سازمان به آن‌ها متعهد است.

### ۷-۳-۲ دانش و مهارت‌های عمومی راهبران تیم ممیزی

راهبران تیم ممیزی بایستی از دانش و مهارت‌های تکمیلی در راهبری ممیزی برخوردار باشند تا اجرای کار را و اثربخش ممیزی را تسهیل نمایند. راهبر تیم ممیزی بایستی در موارد زیر توانایی داشته باشد:

- طرح‌ریزی ممیزی و به‌کارگیری اثربخش منابع در حین ممیزی
- نمایندگی تیم ممیزی در ارتباطات با کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده
- سازمان‌دهی و هدایت اعضای تیم ممیزی
- هدایت و راهنمایی ممیزان در حین آموزش
- راهبری تیم ممیزی برای رسیدن به نتیجه‌گیری
- جلوگیری از تعارض‌ها و حل و فصل آن‌ها
- تهیه و تکمیل گزارش ممیزی

### ۷-۳-۳ دانش و مهارت‌های خاص ممیزان سیستم مدیریت کیفیت

ممیزان سیستم مدیریت کیفیت بایستی دانش و مهارت‌هایی در زمینه‌های زیر داشته باشند:

الف) روش‌ها و فنون مربوط به کیفیت: تا ممیز بتواند سیستم‌های مدیریت کیفیت را بررسی کرده و یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی مناسب را ایجاد نماید. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:

- اصطلاحات کیفیت
- اصول مدیریت کیفیت و کاربرد آن‌ها
- ابزارهای مدیریت کیفیت و کاربرد آن‌ها (برای مثال کنترل آماری فرآیند، تحلیل حالات و اثرات خرابی و غیره)
- ب) فرآیندها و محصولات، شامل خدمات: تا ممیز بتواند زمینه فناوری را که ممیزی تحت آن انجام می‌شود دریابد. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در برگیرد:
- اصطلاحات مربوط به بخش خاص
- ویژگی‌های فنی فرآیندها و محصولات، شامل خدمات
- فرآیندها و رویه‌های مربوط به بخش خاص



### ۴-۳-۷ دانش و مهارت‌های خاص ممیزان سیستم مدیریت زیست‌محیطی

ممیزان سیستم مدیریت زیست‌محیطی بایستی دانش و مهارت‌هایی در زمینه‌های زیر داشته باشند:

الف) روش‌ها و فنون مدیریت زیست‌محیطی: تا ممیز بتواند سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی را بررسی کرده و یافته‌ها و نتایج نهایی ممیزی مناسب را ایجاد نماید. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:

- اصطلاحات زیست‌محیطی

- اصول مدیریت زیست‌محیطی و کاربرد آن‌ها

- ابزارهای مدیریت زیست‌محیطی و کاربرد آن‌ها (برای مثال ارزیابی جنبه/ پیامد زیست‌محیطی، ارزیابی چرخه حیات، ارزیابی عملکرد زیست‌محیطی و غیره)

ب) علم و فناوری زیست‌محیطی: تا ممیز بتواند ارتباطات پایه‌ای میان فعالیت‌های انسانی و محیط زیست را درک کند. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:

- پیامد فعالیت‌های انسانی بر روی محیط زیست

- تعامل اکوسیستم‌ها

- واسط‌های زیست‌محیطی (مانند هوا، آب و زمین)

- مدیریت منابع طبیعی (مانند سوخت‌های فسیلی، آب، گیاهان و جانوران)

- روش‌های کلی حفاظت از محیط زیست

پ) جنبه‌های فنی و زیست‌محیطی فعالیت‌ها: تا ممیز بتواند تعامل فعالیت‌ها، محصولات، خدمات و عملیات ممیزی‌شونده را با محیط زیست درک نماید. دانش و مهارت‌ها در این زمینه بایستی موارد زیر را در بر گیرد:

- اصطلاحات مربوط به بخش خاص

- جنبه‌ها و پیامدهای زیست‌محیطی

- روش‌های ارزیابی اهمیت جنبه‌های زیست‌محیطی

- ویژگی‌های اصلی فرآیندها و محصولات و خدمات

- فنون پایش و اندازه‌گیری

- فناوری‌های پیشگیری آلودگی

## ۴-۷-۴ تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیزی و تجربه ممیزی

### ۱-۴-۷-۱ ممیزان

ممیزان بایستی تحصیلات، تجربه کاری، آموزش و تجربه ممیزی را به شرح زیر دارا باشند:

الف) از تحصیلات کافی برای کسب دانش و مهارت‌های مشروح در بند ۷-۳ برخوردار باشند.

ب) از تجربه کاری که به ایجاد دانش و مهارت‌های مشروح در بندهای ۷-۳-۳ و ۷-۳-۴ کمک می‌کند برخوردار باشند. این تجربه کاری بایستی در موقعیتی فنی یا مدیریتی یا حرفه‌ای کسب شده باشد که مستلزم داوری، حل مسئله، برقراری ارتباط با سایر کارکنان مدیریتی یا حرفه‌ای، هم‌ترازان، مشتریان و/یا سایر طرف‌های ذی‌نفع است.

بخشی از تجربه کار بایستی در شرایطی باشد که فعالیت‌های عهده‌دار شده به بهبود دانش و مهارت‌ها در موارد زیر کمک می‌کند:

- حوزه مدیریت کیفیت برای ممیزان سیستم مدیریت کیفیت

- حوزه مدیریت زیست‌محیطی برای ممیزان سیستم مدیریت زیست‌محیطی

پ) ممیزان بایستی آموزش ممیزی را که به ارتقای دانش و مهارت‌های مشروح در بند ۷-۳-۱ و نیز بندهای ۷-۳-۳ و ۷-۳-۴ کمک می‌کند دیده باشند. ممیزی می‌تواند در سازمان خود یا در سازمان دیگری آموزش ببیند.

ت) ممیزان بایستی تجربه ممیزی در فعالیت‌های مشروح در بند ۶ را داشته باشند. این تجربه بایستی تحت هدایت و راهنمایی ممیزی که شایستگی راهبری تیم ممیزی در همان زمینه را دارد، کسب شده باشد.

یادآوری- میزان هدایت و راهنمایی موردنیاز برای ممیزان در حین ممیزی (در این بند و بندهای ۷-۴-۲، ۷-۴-۳ و جدول ۱) به نظرات افرادی که مسوولیت مدیریت کردن برنامه‌های ممیزی را دارند و به نظر راهبر تیم ممیزی بستگی دارد. ارائه هدایت و راهنمایی به معنای نظارت دائمی نیست و تعیین یک فرد فقط برای انجام این وظیفه ضرورت ندارد.

### ۲-۴-۷-۲ راهبران تیم ممیزی

راهبر تیم ممیزی بایستی برای بهبود دانش و مهارت‌های مشروح در بند ۷-۳-۲ تجربه تکمیلی ممیزی را کسب کرده باشد. این تجربه تکمیلی بایستی در شرایطی کسب شده باشد که فرد در نقش راهبر تیم ممیزی تحت هدایت و راهنمایی ممیز دیگری که شایستگی راهبری تیم ممیزی را دارد، انجام وظیفه کرده باشد.

### ۳-۴-۷-۳ ممیزانی که هر دو سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی را ممیزی می‌کنند

ممیزان سیستم مدیریت کیفیت یا سیستم مدیریت زیست‌محیطی که می‌خواهند در زمینه دوم نیز ممیزی شوند

بایستی:

الف) آموزش و تجربه کاری موردنیاز برای فراگرفتن دانش و مهارت‌های لازم برای زمینه دوم را داشته باشند، و  
ب) ممیزی‌هایی دربرگیرنده سیستم مدیریت در زمینه دوم، تحت هدایت و راهنمایی ممیزی که در همین زمینه شایستگی راهبری تیم ممیزی را دارد، انجام داده باشند.  
راهبر تیم ممیزی در یکی از این دو زمینه، برای آن که راهبر تیم ممیزی در زمینه دوم شود بایستی توصیه‌های فوق را برآورده سازد.

#### ۴-۴-۷ سطح تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی

سازمان‌ها بایستی سطوح تحصیلی، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی را که هر ممیز برای کسب دانش و مهارت‌های مناسب برای برنامه ممیزی به آن نیاز دارد، از طریق به‌کارگیری مراحل اول و دوم فرآیند ارزیابی، که در بند ۶-۷-۲ شرح داده شده است، تعیین نمایند.  
تجربه نشان داده‌است که سطوح ارائه‌شده در جدول ۱ برای ممیزانی که ممیزی گواهی کردن یا موارد مشابه آن را انجام می‌دهند مناسب است. با توجه به برنامه ممیزی ممکن است سطوح بالاتر یا پایین‌تری مناسب باشد.

جدول ۱- مثالی از سطح تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی برای افرادی که ممیزی‌های گواهی کردن یا امثال آن را انجام می‌دهند

عامل	ممیز	ممیز در هر دو زمینه	راهبر تیم ممیزی
تحصیلات	دیپلم دبیرستان (به یادآوری ۱ مراجعه شود)	مشابه ممیز	مشابه ممیز
تجربه کاری	۵ سال (به یادآوری ۲ مراجعه شود)	مشابه ممیز	مشابه ممیز
تجربه کاری در زمینه مدیریت کیفیت یا زیست محیطی	حداقل ۲ سال از ۵ سال	۲ سال در زمینه دوم (به یادآوری ۳ مراجعه شود)	مشابه ممیز
آموزش ممیز	۴۰ ساعت آموزش ممیزی	۲۴ ساعت آموزش در زمینه دوم (به یادآوری ۴ مراجعه شود)	مشابه ممیز
تجربه ممیزی	چهار ممیزی کامل برای رویهمرفته حداقل ۲۰ روز تجربه ممیزی در حین آموزش، تحت نظارت و راهنمایی راهبر شایسته (به یادآوری ۵ مراجعه شود)	سه ممیزی کامل در زمینه دوم برای رویهمرفته حداقل ۱۵ روز تجربه ممیزی تحت نظارت و راهنمایی راهبر شایسته در همان زمینه (به یادآوری ۵ مراجعه شود)	سه ممیزی کامل برای رویهمرفته حداقل ۱۵ روز در نقش راهبر تیم ممیزی تحت نظارت و راهنمایی راهبر شایسته (به یادآوری ۵ مراجعه شود)
	ممیزی‌ها بایستی ظرف حداقل ۳ سال متوالی اخیر انجام شده باشد	ممیزی‌ها بایستی ظرف حداقل ۲ سال متوالی اخیر انجام شده باشد	ممیزی‌ها بایستی ظرف حداقل ۲ سال متوالی اخیر انجام شده باشد

یادآوری ۱- تحصیلات دبیرستانی بخشی از نظام ملی تحصیل است که پس از مرحله ابتدایی یا راهنمایی و پیش از ورود به دانشگاه یا مؤسسات آموزشی مشابه قرار دارد.

یادآوری ۲- سنوات تجربه کاری را می‌توان چنانچه شخص از تحصیلات دانشگاهی مناسب برخوردار باشد تا یک سال کاهش داد.

یادآوری ۳- تجربه کاری در زمینه دوم می‌تواند همزمان با تجربه کاری در زمینه اول باشد.

یادآوری ۴- آموزش در زمینه دوم عبارت است از فراگیری دانش درباره استانداردها، قوانین، مقررات، اصول، روش‌ها و فنون ذیربط.

یادآوری ۵- ممیزی کامل عبارت است از ممیزی که تمامی مراحل مشروح در بندهای ۳-۶ تا ۶-۶ را در بر می‌گیرد. تجربه ممیزی در مجموع بایستی تمامی استاندارد سیستم مدیریت را شامل شود.

## ۷-۵ حفظ و بهبود شایستگی

### ۷-۵-۱ پیشرفت حرفه‌ای مداوم

پیشرفت حرفه‌ای مداوم با حفظ و ارتقای دانش و مهارت‌ها و صفات شخصی مرتبط است. به این پیشرفت می‌توان از طریق ابزارهایی مانند تجربه کاری بیشتر، آموزش، مطالعه انفرادی، مربی‌گری، حضور در جلسات و سمینارها و کنفرانس‌ها یا سایر فعالیت‌های ذیربط دست یافت. ممیزان بایستی پیشرفت حرفه‌ای مداوم خود را به اثبات برسانند.

در فعالیت‌های مربوط به پیشرفت حرفه‌ای مداوم بایستی تغییراتی که در نیازهای فرد و سازمان، رویه ممیزی کردن، استانداردها و دیگر الزامات رخ می‌دهند در نظر گرفته شود.

### ۷-۵-۲ حفظ توانایی ممیزی کردن

ممیزان بایستی توانایی ممیزی کردن خود را از طریق شرکت منظم در ممیزی‌های سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست‌محیطی به اثبات برسانند.

## ۷-۶ ارزیابی ممیز

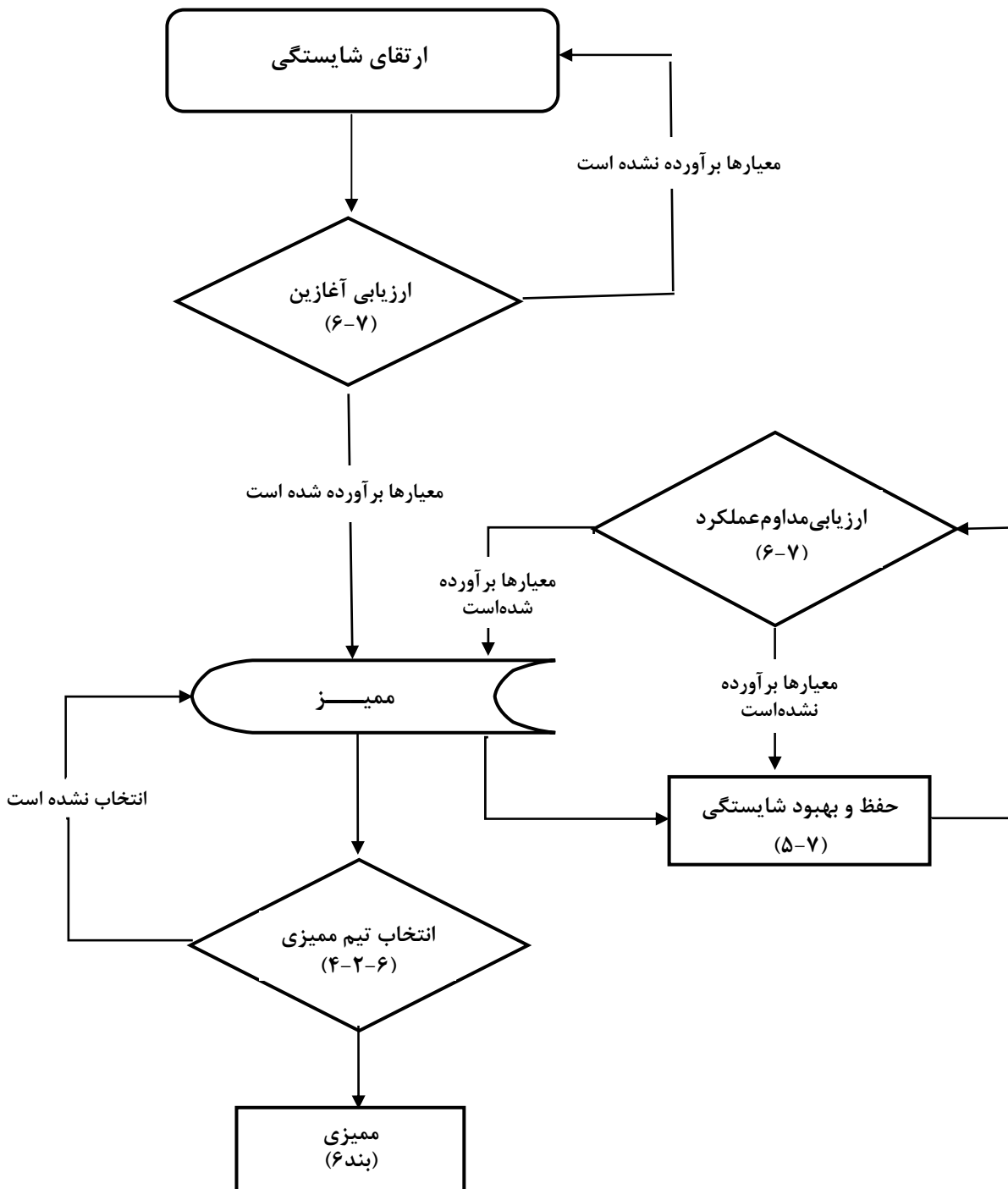
### ۷-۶-۱ کلیات

ارزیابی ممیزان و راهبران تیم ممیزی بایستی مطابق با روش‌های اجرایی مربوط به برنامه ممیزی، طرح‌ریزی و اجرا و ثبت شود تا نتیجه‌ای که عینی، منسجم، منصفانه و قابل اطمینان است فراهم آید. فرآیند ارزیابی بایستی آموزش و دیگر نیازهای مهارت‌افزایی را مشخص کند.

ارزیابی ممیزان در مراحل مختلفی که در زیر می‌آید انجام می‌شود:

- ارزیابی آغازین اشخاصی که می‌خواهند ممیز شوند
- ارزیابی ممیزان به منزله بخشی از فرآیند انتخاب تیم ممیزی که در بند ۶-۲-۴ شرح داده شده است
- ارزیابی مداوم عملکرد ممیز برای تشخیص نیاز به حفظ و بهبود دانش و مهارت‌ها

شکل ۵ ارتباط میان این مراحل ارزیابی را نشان می‌دهد. مراحل فرآیندی مشروح در بند ۷-۶-۲ را می‌توان در هر یک از این مراحل ارزیابی استفاده کرد.



شکل ۵ - ارتباط میان مراحل ارزیابی

## ۷-۶-۲ فرآیند ارزیابی

فرآیند ارزیابی شامل چهار مرحله اصلی است:

**مرحله ۱- تعیین صفات شخصی، دانش و مهارت‌ها برای برآورده شدن نیازهای برنامه ممیزی**

در تصمیم‌گیری درباره دانش و مهارت‌های مناسب بایستی موارد زیر در نظر گرفته شود:

- اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمانی که مورد ممیزی قرار می‌گیرد

- اهداف و گستره برنامه ممیزی

- الزامات مربوط به گواهی کردن، ثبت کردن و تایید صلاحیت

- نقش فرآیند ممیزی در مدیریت سازمانی که مورد ممیزی قرار می‌گیرد

- سطح اطمینان لازم برای برنامه ممیزی

- پیچیدگی سیستم مدیریتی که مورد ممیزی قرار می‌گیرد

## مرحله ۲- تعیین معیارهای ارزیابی

معیارها ممکن است کمی باشند (از قبیل تعداد سال‌های تجربه کاری و تحصیلات، تعداد ممیزی‌های انجام‌شده، ساعات آموزش ممیزی)، یا کیفی باشند (از قبیل صفات شخصی، میزان دانش یا عملکرد مهارت‌ها که حین آموزش یا در محل کار اثبات شده‌است).

## مرحله ۳- انتخاب روش ارزیابی مناسب

ارزیابی بایستی توسط شخص یا هیئتی با استفاده از یک یا چند روش انتخاب‌شده از میان روش‌های جدول ۲ صورت پذیرد. هنگام استفاده از جدول ۲ به موارد زیر بایستی توجه شود:

- روش‌های تشریح شده، گستره‌ای از گزینه‌ها را ارائه می‌کنند و ممکن است در تمامی شرایط کاربرد نداشته باشند.

- روش‌های تشریح‌شده ممکن است از نظر قابلیت اطمینان با هم تفاوت داشته باشند.

- معمولاً برای حصول اطمینان از رسیدن به نتیجه‌ای که عینی و منسجم و منصفانه و قابل اطمینان باشد بایستی ترکیبی از روش‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

## مرحله ۴- انجام ارزیابی

در این مرحله اطلاعات گردآوری‌شده درباره شخص با معیارهای تعیین‌شده در مرحله ۲ مقایسه می‌شود. هرگاه

شخصی نتواند معیارها را برآورده کند به این معنی است که آموزش، تجربه کاری و/ یا تجربه ممیزی بیشتری موردنیاز است، و در پی آن بایستی ارزیابی مجدد صورت گیرد.

جدول ۳ مثالی از نحوه کاربرد و مدون کردن مراحل فرآیند ارزیابی را برای یک برنامه فرضی ممیزی داخلی نشان می‌دهد.

جدول ۲- روش‌های ارزیابی

روش ارزیابی	اهداف	مثال‌ها
بررسی سوابق	تصدیق سوابق ممیز	تحلیل سوابق مربوط به تحصیلات، آموزش، استخدام و تجربه ممیزی
بازخور مثبت و منفی	دستیابی به اطلاعات درباره تصویری که از نحوه عملکرد ممیز وجود دارد	نظرخواهی، پرسشنامه‌ها، معرف‌های شخصی، گواهی‌های شفاهی، شکایات، ارزیابی عملکرد، بررسی توسط هم‌ترازان
مصاحبه	ارزیابی صفات شخصی و مهارت‌های ارتباطی، تصدیق اطلاعات، و سنجش دانش و کسب اطلاعات بیشتر	مصاحبه‌های رو در رو یا تلفنی
مشاهده	ارزیابی صفات شخصی و توانایی به کارگیری دانش و مهارت‌ها	ایفای نقش ممیزی، ممیزی شهودی <sup>۱</sup> ، عملکرد در حین کار
آزمون	ارزیابی صفات شخصی و دانش و مهارت و کاربرد آنها	آزمون‌های شفاهی و کتبی، آزمون روان‌سنجی
بررسی پس از ممیزی	فراهم کردن اطلاعات در مواردی که مشاهده مستقیم امکان ندارد یا مناسب نیست	بررسی گزارش ممیزی و بحث با کارفرمای ممیزی، ممیزی‌شونده، همکاران و شخص ممیز



جدول شماره ۳- کاربرد فرآیند ارزیابی برای یک ممیز در یک برنامه فرضی ممیزی داخلی

مرحله ۳ روش‌های ارزیابی	مرحله ۲ معیارهای ارزیابی	مرحله ۱ صفات شخصی، و دانش و مهارت‌ها	حوزه‌های شایستگی
ارزیابی عملکرد	عملکرد رضایت‌بخش در محل کار	پایبندی به اخلاق، فکر باز، تدبیر، تیزبینی، تیزهوشی، تطبیق‌پذیری، پشتکار، توانایی تصمیم‌گیری، اعتماد به نفس	صفات شخصی
<b>دانش و مهارت‌های عام</b>			
بررسی سوابق آموزشی مشاهده بررسی توسط هم‌ترازان	گذراندن یک دوره آموزش ممیزی داخلی انجام سه ممیزی به عنوان عضوی از تیم ممیزی داخلی	توانایی انجام ممیزی مطابق با روش‌های اجرایی درون‌سازمانی، برقراری ارتباط با همکاران شناخته‌شده در محل کار	اصول، روش‌های اجرایی و فنون ممیزی
بررسی سوابق آموزشی آزمون مصاحبه	خواندن و درک روش‌های اجرایی نظامنامه سیستم مدیریت مربوط به اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی	توانایی کاربرد بخش‌های ذیربط نظامنامه سیستم مدیریت و روش‌های اجرایی مرتبط	مستندات سیستم مدیریت و مدارک مرجع
بررسی سوابق استخدامی	انجام وظیفه در مقام سرپرستی در سازمان به مدت حداقل یک سال	توانایی عمل اثربخش در چارچوب فرهنگ سازمان، ساختار سازمانی و گزارش‌دهی	شرایط سازمانی
بررسی سوابق آموزشی	گذراندن یک دوره آموزشی درباره قوانین مربوط به فعالیت‌ها و فرآیندهای موردممیزی	توانایی تشخیص و درک کاربرد قوانین و مقررات ذیربط مربوط به فرآیندها، محصولات و/یا تخلیه در محیط زیست	الزامات مربوط به قوانین، مقررات و امثال آن‌ها که کاربرد دارد
<b>دانش و مهارت‌های مختص به کیفیت</b>			
بررسی سوابق آموزشی مشاهده	گذراندن دوره آموزشی درباره کاربرد روش‌های کنترل کیفیت اثبات استفاده از روش‌های اجرایی آزمون حین فرآیند و نهایی در محل کار	توانایی شرح روش‌های کنترل کیفیت درون‌سازمانی توانایی تمایز میان الزامات برای آزمون حین فرآیند و پایان فرآیند	روش‌ها و فنون مربوط به کیفیت
بررسی سوابق استخدامی	سابقه کار در طرح ریزی تولید در مقام متصدی طرح ریزی فرآیند سابقه کار در بخش خدمات	توانایی تشخیص محصولات، فرآیند تولید، و مشخصات و کاربرد نهایی آن‌ها	فرآیندها و محصولات، شامل خدمات
<b>دانش و مهارت‌های مختص به محیط‌زیست</b>			
بررسی سوابق آموزشی	گذراندن دوره آموزشی در زمینه ارزیابی عملکرد زیست‌محیطی	توانایی درک روش‌های ارزیابی عملکرد زیست‌محیطی	روش‌ها و فنون مربوط به محیط زیست
بررسی سوابق استخدامی	شش ماه تجربه کاری در زمینه پیشگیری و کنترل آلودگی در شرایط تولیدی که از نظر محیط‌زیست مشابه باشد	توانایی درک نحوه برخورد سازمان با جنبه‌های مهم زیست‌محیطی سازمان از طریق به‌کارگیری روش‌های پیشگیری و کنترل آلودگی	علم و فناوری زیست‌محیطی
بررسی سوابق آموزشی، محتوای دوره و نتایج بررسی سوابق آموزشی و استخدامی	گذراندن دوره داخلی آموزش درباره انبارش مواد، امتزاج، استفاده، وارهایی و پیامدهای زیست‌محیطی آن‌ها. گذراندن دوره آموزشی درباره طرح واکنش اضطراری و تجربه در مقام عضوی از تیم واکنش اضطراری	توانایی تشخیص جنبه‌های زیست‌محیطی سازمان و پیامدهای آن‌ها (مثلاً مواد، اثر متقابل آن‌ها بر یکدیگر و پیامد بالقوه بر محیط زیست در صورت وقوع نشتی یا تخلیه) توانایی ارزیابی روش‌های اجرایی واکنش اضطراری که در مورد حوادث زیست‌محیطی کاربرد دارد	جنبه‌های فنی و زیست‌محیطی عملکردها

---

ICS: 13.020.10

صفحة : ٤١

---