



**INSO-ISO-IEC**

**17024**

**1st.Revision**

**2014**

**Identical with  
ISO/IEC 17024: 2012**

جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization

استاندارد ایران-ایزو- آی ای سی

۱۷۰۲۴

تجدید نظر اول

۱۳۹۳

ارزیابی انطباق -

الزامات عمومی برای نهادهای

گواهی کننده اشخاص

**Conformity assessment-  
General requirements for bodies  
operating certification of persons**

**ICS: 03.120.20**

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

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

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

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

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

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

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

1-International Organization for Standardization

2-International Electrotechnical Commission

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

4-Contact point

5-Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### "ارزیابی انطباق - الزامات عمومی برای نهادهای گواهی کننده اشخاص"

#### رئیس :

روزبه، میر محمد  
(دکترای مدیریت منابع انسانی)

#### سمت و / یا نمایندگی

انجمن علمی کیفیت ایران

#### دبیر :

طهماسبی افشار، منیژه  
(لیسانس علوم تغذیه)

مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران -  
سازمان ملی استاندارد ایران

#### اعضاء : ( اسامی به ترتیب حروف الفبا

ابراهیم غفوری، کسری  
(فوق لیسانس مدیریت انرژی )

شرکت گواهی کننده مودی اینترنشنال

اکبری زنجانی، جمشید  
(لیسانس تکنولوژی جوشکاری)

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

انصاریان، امیر  
(لیسانس مهندسی مکانیک )

شرکت گواهی کننده مودی اینترنشنال

انصاری، شعله  
(لیسانس مهندسی برق)

سازمان انرژی اتمی ایران

رسولی، حسنعلی  
(لیسانس مهندسی مکانیک)

شرکت مشاوران فنآوری اطلاعات آگاهان

زرین چنگ، الهام  
(لیسانس مهندسی شیمی - علوم و صنایع غذایی)

مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران -  
سازمان ملی استاندارد ایران

سرپی، جلیل  
(دکترای مکانیک)

شرکت ناظرکاران

شاهوردی، عاطفه  
(لیسانس آمار )

مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران -  
سازمان ملی استاندارد ایران

پژوهشگاه استاندارد - سازمان ملی استاندارد ایران	شیخ حسینی، شکوفه ( فوق لیسانس مهندسی صنایع)
سازمان انرژی اتمی ایران	شریفی یزدی، الهام ( فوق لیسانس فیزیک)
مرکز ملی تائید صلاحیت ایران - سازمان ملی استاندارد ایران	طوماریان، سهیلا (لیسانس مهندسی الکترونیک)
پژوهشگاه علوم و فنون هسته‌ای - سازمان انرژی اتمی ایران	موافقی، امیر (دکترای مهندسی پرتو پزشکی)
کارشناس استاندارد - بازنشسته سازمان استاندارد ملی ایران	هوسپ سرکسیان، هوسپ (لیسانس مهندسی برق)
دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی - انجمن بازرسی غیر مخرب ایران	هنرور، فرهنگ (دکترای مهندسی مکانیک)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۵	۴ الزامات عمومی
۵	۴-۱ موضوعات حقوقی
۵	۴-۲ مسئولیت تصمیم‌گیری در خصوص گواهی کردن
۵	۴-۳ مدیریت بی‌طرفی
۶	۵ الزامات مربوط به ساختار
۶	۵-۱ مدیریت و ساختار سازمانی
۷	۵-۲ ساختار نهاد گواهی‌کننده در ارتباط با آموزش
۸	۶ الزامات مربوط به منابع
۸	۶-۱ الزامات مربوط به کارکنان
۹	۶-۲ کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن
۱۰	۶-۳ برون‌سپاری
۱۰	۶-۴ سایر منابع
۱۰	۷ الزامات مربوط به اطلاعات و سوابق
۱۰	۷-۱ سوابق درخواست‌کنندگان، نامزدها و اشخاص گواهی‌شده
۱۱	۷-۲ اطلاع‌رسانی عمومی
۱۱	۷-۳ محرمانگی
۱۲	۷-۴ امنیت
۱۲	۸ طرح‌های گواهی کردن
۱۴	۹ الزامات فرایند گواهی کردن
۱۴	۹-۱ فرایند درخواست
۱۴	۹-۲ فرایند ارزیابی
۱۵	۹-۳ فرایند آزمون
۱۵	۹-۴ تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن

۱۶	۵-۹ تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی	
۱۷	۶-۹ فرایند گواهی کردن مجدد	
۱۸	۷-۹ استفاده از گواهی نامه‌ها، نشان‌ها و علائم	
۱۹	۸-۹ درخواست رسیدگی مجدد نسبت به تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی کردن	
۱۹	۹-۹ شکایات	
۲۰	الزامات سیستم مدیریت	۱۰
۲۰	۱-۱۰ کلیات	
۲۱	۲-۱۰ الزامات عمومی سیستم مدیریت	
۲۶	پیوست الف- اصول مربوط به نهادهای گواهی‌کننده اشخاص و فعالیت‌های گواهی‌کردن آن‌ها	۱۱
۲۸	کتابنامه	۱۲

## پیش‌گفتار

استاندارد "ارزیابی انطباق- الزامات عمومی برای نهادهای گواهی‌کننده اشخاص" نخستین بار تحت عنوان "ارزیابی انطباق- الزامات کلی برای موسسه های گواهی‌کننده اشخاص" در سال ۱۳۸۶ تدوین شد. این استاندارد بر اساس پیشنهادهای رسیده و بررسی توسط سازمان ملی استاندارد ایران و تایید کمیسیون‌های مربوط برای اولین بار مورد تجدید نظر قرار گرفت و در یکصد و چهل و نهمین اجلاس کمیته ملی مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۳/۰۲/۲۱ تصویب شد.

اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

این استاندارد جایگزین استاندارد ایران - ایزو آی ای سی ۱۷۰۲۴ سال ۱۳۸۶ می‌شود. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد مگر آن که در استاندارد به صورت دیگری مشخص شده باشد.

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

ISO/IEC 17024: 2012, Conformity assessment-General requirements for bodies operating certification of persons

## مقدمه

این استاندارد با هدف دستیابی به یک تراز پذیرفته شده جهانی و ترویج آن برای سازمان‌هایی که گواهی کردن اشخاص را انجام می‌دهند، تدوین شده است. گواهی کردن اشخاص یکی از روش‌هایی است که تضمین می‌کند شخص گواهی شده الزامات طرح گواهی کردن را برآورده می‌کند. اطمینان در خصوص طرح‌های گواهی کردن اشخاص از طریق به کارگیری فرایند پذیرفته شده جهانی برای ارزیابی و ارزیابی مجدد دوره‌ای در مورد شایستگی اشخاص گواهی شده حاصل می‌شود.

با این حال تمایز قائل شدن بین وضعیت‌هایی که در مورد آن‌ها طرح‌های گواهی کردن اشخاص توجیه دارد با وضعیت‌هایی که در مورد آن‌ها سایر انواع احراز شریط<sup>۱</sup> مناسب‌تر است، ضرورت دارد. ایجاد طرح‌های گواهی کردن برای اشخاص، در پاسخ به افزایش روز افزون سرعت در نوآوری فناوری و رشد تخصصی شدن فعالیت‌های کارکنان می‌تواند تفاوت‌ها در تحصیلات و آموزش را جبران و بدین گونه تسهیلاتی را در بازار کار جهانی ایجاد کند. در مواردی که به خدمات عمومی یا فعالیت‌های دولتی یا رسمی مربوط می‌شود جایگزین-هائی در مورد گواهی کردن می‌تواند کماکان ضرورت داشته باشد.

بر خلاف سایر انواع نهادهای ارزیابی انطباق، مانند نهادهای گواهی کننده سیستم‌های مدیریت، یکی از حوزه‌های کاری شاخص نهاد گواهی کننده اشخاص برگزاری یک آزمون است که در آن از معیارهای واقع‌گرایانه برای سنجش شایستگی و امتیازدهی استفاده می‌شود. هرچند که پذیرفته شده است چنین آزمونی، اگر توسط نهاد گواهی کننده اشخاص به خوبی طراحی و سازماندهی گردد، اساساً می‌تواند در مورد بی‌طرفی فعالیت‌ها و کاهش ریسک تعارض منافع اطمینان ایجاد کند، با این حال در این استاندارد الزامات تکمیلی ذکر شده است.

در هر حالت، این استاندارد می‌تواند به عنوان مبنای به رسمیت شناختن نهادهای گواهی کننده اشخاص و طرح‌های گواهی کردن که تحت آن‌ها اشخاص گواهی می‌شوند، برای تسهیل پذیرش آن‌ها در سطوح ملی و بین‌المللی مورد استفاده قرارگیرد. فقط هماهنگ سازی سیستم برای ایجاد و حفظ طرح‌های گواهی کردن اشخاص می‌تواند شرایط را برای شناسائی متقابل و مبادله کارکنان در سطح جهانی ایجاد کند.

این استاندارد الزاماتی را تعیین می‌کند که اطمینان می‌دهد نهادهای گواهی کننده اشخاص که طرح‌های گواهی کردن برای اشخاص را اجرا می‌کنند به نحوی باثبات، قابل مقایسه و قابل اطمینان عمل می‌کنند. الزامات این استاندارد به عنوان الزامات عمومی برای نهادهای ارائه دهنده گواهی اشخاص در نظر گرفته شده است. گواهی کردن اشخاص تنها وقتی می‌تواند انجام شود که یک طرح گواهی کردن وجود داشته باشد. طرح گواهی کردن برای تکمیل الزامات ذکر شده در این استاندارد طراحی می‌شود و شامل آن الزاماتی است که مورد نیاز یا مطلوب بازار کار بوده یا توسط دولت‌ها الزام می‌شود.



این استاندارد می‌تواند به‌عنوان یک مدرک حاوی معیارها برای تأیید صلاحیت یا ارزیابی همترازی یا برگزیدن<sup>۱</sup> توسط مراجع دولتی، مالکان طرح‌ها یا سایرین مورد استفاده قرار گیرد.

در این استاندارد افعال معین وجهی زیر به کار می‌روند:

"باید" نشان دهنده الزام است

"بایستی" نشان دهنده توصیه است.

"ممکن است" نشان دهنده مجاز بودن است

"می‌توان" نشان دهنده امکان یا توانمندی است.

## ارزیابی انطباق - الزامات عمومی برای نهادهای گواهی کننده اشخاص

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد شامل اصول و الزاماتی برای یک نهاد گواهی کننده اشخاص بر اساس الزامات خاص است و ایجاد و حفظ طرح گواهی کردن اشخاص را در بر می گیرد.

یادآوری - در این استاندارد، اصطلاح "نهاد گواهی کننده" به جای "نهاد گواهی کننده اشخاص" و اصطلاح "طرح گواهی کردن" به جای "طرح گواهی کردن اشخاص" به کار می رود.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک ارجاع شده در زیر برای کاربرد این استاندارد لازم الاجرا است. برای مراجع دارای تاریخ انتشار، تنها چاپ ذکر شده به کار می رود. برای مراجع بدون تاریخ انتشار، آخرین چاپ مدارک ارجاع شده (از جمله هر اصلاحیه‌ای) به کار می رود.

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

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰ و موارد زیر کاربرد دارد.

۱-۳

**certification process**

**فرایند گواهی کردن**

فعالیت‌هایی که به واسطه آنها نهاد گواهی کننده تعیین می کند که شخصی الزامات گواهی کردن (۳-۳) شامل درخواست، ارزیابی، تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن، گواهی کردن مجدد و استفاده از گواهی نامه‌ها (۵-۳) و نشان‌ها / علائم را برآورده می کند.

۲-۳

**certification scheme**

**طرح گواهی کردن**

شایستگی (۶-۳) و سایر الزامات مرتبط با رده‌های شغلی یا مهارت‌های خاص اشخاص

یادآوری - در مورد سایر الزامات به بندهای ۳-۸ و ۴-۸ مراجعه شود.

۳-۳

**certification requirements**

**الزامات گواهی کردن**

مجموعه‌ای از الزامات مشخص شده، شامل الزامات طرحی که برای ایجاد یا حفظ گواهی<sup>۱</sup> قرار است برآورده شود

۴-۳

**scheme owner**

**مالک طرح**

سازمان مسئول ایجاد و حفظ یک طرح گواهی کردن (۲-۳)

یادآوری - سازمان می‌تواند خود نهاد گواهی کننده، یک مرجع دولتی یا موردی دیگر باشد.

۵-۳

**certificate**

**گواهی نامه**

مدرکی که بر طبق ضوابط این استاندارد توسط نهاد گواهی کننده صادر شده است که نشان می‌دهد شخص نام برده شده در آن، الزامات گواهی کردن (۳-۳) را برآورده کرده است

یادآوری - به بند ۷-۴-۹ مراجعه شود.

۶-۳

**competency**

**شایستگی**

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

۷-۳

**qualification**

**شرایط احراز شده**

تحصیلات، آموزش و تجربه کاری اثبات شده، حسب مورد

۸-۳

**assessment**

**ارزیابی**

فرایندی برای ارزیابی برآورده شدن الزامات طرح گواهی کردن (۳-۲) توسط اشخاص

---

۱- در این استاندارد برای اصطلاح Certification که در استاندارد بین المللی ماخذ به کار رفته است دو اصطلاح در زبان فارسی در نظر گرفته شده است، یکی به معنای فرآیند "گواهی کردن" و دیگری به معنای نتیجه فرآیند یعنی "گواهی" است که برحسب ضرورت به کار می‌روند.

۹-۳

**examination**

آزمون

سازوکاری که بخشی از **ارزیابی** (۸-۳) است و در آن **شایستگی** (۶-۳) **نامزد** (۱۴-۳) را از یک یا چند طریق مانند آزمون‌های کتبی، شفاهی، عملی و مشاهده‌ای آن‌گونه که در **طرح گواهی‌کردن** (۲-۳) تعیین شده است، سنجیده می‌شود

۱۰-۳

**examiner**

آزمون‌گر

شخص دارای شایستگی احراز شده برای اجرا و امتیازدهی یک **آزمون** (۹-۳) در مواردی که آزمون نیاز به داوری حرفه‌ای دارد

۱۱-۳

**invigilator**

ناظر آزمون

شخص دارای اختیار از سوی نهاد گواهی‌کننده که اداره یا سرپرستی یک **آزمون** (۹-۳) را بر عهده دارد، اما **شایستگی** (۶-۳) **نامزد** (۱۴-۳) را ارزیابی نمی‌کند  
یادآوری - سایر اصطلاحات برای ناظر آزمون عبارتند از مراقب<sup>۱</sup>، اداره‌کننده امور آزمون و سرپرست آزمون.

۱۲-۳

**personnel**

کارکنان

افراد درون سازمان یا بیرون از سازمان نهاد گواهی‌کننده که فعالیت‌هایی را برای نهاد گواهی‌کننده انجام می‌دهند

یادآوری - این افراد اعضای کمیته و داوطلبان را شامل می‌شود.

۱۳-۳

**applicant**

درخواست‌کننده

شخصی که درخواست پذیرفته شدن در **فرایند گواهی‌کردن** (۱-۳) را ارائه می‌کند

۱۴-۳

**candidate**

نامزد

**درخواست‌کننده‌ای** (۱۳-۳) که پیش‌نیازهای مشخص شده را برآورده و برای فرایند گواهی‌کردن پذیرفته شده است

۱۵-۳

## **impartiality**

بی طرفی

وجود واقع گرائی

یادآوری ۱- واقع گرائی به این معنی است که تعارض منافع وجود ندارد یا حل و فصل شده است، به نحوی که بر فعالیت‌های بعدی نهاد گواهی کننده اثر سوء نداشته باشد..

یادآوری ۲- سایر اصطلاحاتی که در بیان عنصر بی طرفی مفیدند عبارتند از: استقلال، مبرا بودن از تعارض منافع، مبرا بودن از گرایش، فقدان پیش داوری، عدم جانبداری، انصاف، داشتن فکر باز، برخورد یکسان، عدم وابستگی، توازن.

۱۶-۳

## **fairness**

انصاف

ایجاد فرصت برابر برای کسب موفقیت هر نامزد (۳-۱۴) در فرایند گواهی کردن (۳-۱)

۱۷-۳

## **validity**

اعتبار

شواهدی مبتنی بر آن که در ارزیابی (۳-۸) آنچه در طرح گواهی کردن (۳-۲) مورد نظر است، سنجیده می شود

یادآوری- در این استاندارد، واژه "اعتبار" به صورت صفت آن یعنی "معتبر" نیز استفاده می شود.

۱۸-۳

## **reliability**

قابلیت اطمینان

شاخص میزان همخوانی امتیازهای آزمون (۳-۹) در زمان‌ها و مکان‌های مختلف، انواع متفاوت آزمون و آزمون‌گرهای مختلف (۳-۱۰)

۱۹-۳

## **appeal**

در خواست رسیدگی مجدد

درخواست توسط درخواست کننده (۳-۱۳)، نامزد (۳-۱۴) یا شخص گواهی شده برای بررسی مجدد در مورد هر تصمیمی که توسط نهاد گواهی کننده در ارتباط با وضعیت مورد نظر گواهی کردن او اتخاذ شده است

۲۰-۳

## **complaint**

شکایت

بیان ناراضی، غیر از درخواست رسیدگی مجدد (۳-۱۹)، توسط هر فرد یا سازمان به نهاد گواهی کننده، مرتبط با فعالیت‌های نهاد یا شخص گواهی شده، هرگاه پاسخ گوئی مورد انتظار باشد

یادآوری- برگرفته از تعریف ۵-۶ استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰ : ۱۳۸۷.

۲۱-۳

### interested party

طرف ذی نفع

فرد، گروه یا سازمان تاثیر پذیرفته از عملکرد شخص گواهی شده یا نهاد گواهی کننده  
مثالها شخص گواهی شده، استفاده کننده از خدمات شخص گواهی شده، استخدام کننده شخص گواهی شده،  
مصرف کننده، مرجع دولتی

۲۲-۳

### surveillance

بازبینی

پایش دوره‌ای عملکرد شخص گواهی شده، در حین دوره‌های گواهی کردن برای حصول اطمینان از مطابقت  
مداوم با طرح گواهی کردن

۴ الزامات عمومی

۱-۴ موضوعات حقوقی

نهاد گواهی کننده باید موجودیت حقوقی یا بخش تعریف شده‌ای از آن باشد به نحوی که بتوان آن را در مورد  
تمام فعالیت‌های گواهی کردن از نظر حقوقی مسئول دانست. یک نهاد گواهی کننده دولتی به لحاظ وضعیت  
دولتی بودن خود یک موجودیت حقوقی، در نظر گرفته می‌شود.

۲-۴ مسئولیت تصمیم‌گیری در خصوص گواهی کردن

نهاد گواهی کننده باید مسئول تصمیم‌گیری‌های خود در ارتباط با گواهی کردن شامل اعطا، حفظ، تجدید،  
گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تعلیق و ابطال گواهی باشد و باید اختیار تصمیم‌گیری را حفظ کند و  
نباید آن را تفویض کند.

۳-۴ مدیریت بی‌طرفی

۱-۳-۴ نهاد گواهی کننده باید ساختار، خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی برای مدیریت بی‌طرفی را مدون کند و  
اطمینان دهد که فعالیت‌های گواهی کردن بی‌طرفانه انجام می‌شود. نهاد گواهی کننده باید از تعهد مدیریت رده  
بالا مبنی بر بی‌طرفی در فعالیت‌های گواهی کردن برخوردار باشد. نهاد گواهی کننده باید دارای بیانیه‌ای باشد که  
بدون درخواست در دسترس عموم قرار گیرد مبتنی بر آنکه اهمیت بی‌طرفی در انجام فعالیت‌های گواهی کردن  
را درک می‌کند، تعارض منافع را مدیریت می‌کند و در مورد واقع‌گرایی در فعالیت‌های گواهی کردن اطمینان  
می‌دهد.

۲-۳-۴ نهاد گواهی کننده باید در ارتباط با درخواست‌کنندگان، نامزدها و اشخاص گواهی شده خود بی‌طرفانه  
عمل کند.

۳-۳-۴ خطمشی‌ها و روش‌های اجرائی برای گواهی‌کردن اشخاص باید در مورد کلیه درخواست‌کنندگان، نامزدها و اشخاص گواهی‌شده یکسان باشد.

۴-۳-۴ گواهی‌کردن نباید بر اساس شرایط مالی بی‌مورد یا شرایط محدود‌کننده دیگر مانند عضویت در یک انجمن یا گروه محدود شود. نهاد گواهی‌کننده نباید روش‌های اجرایی را به کار برد که دسترسی درخواست-کنندگان یا نامزدهای گواهی‌شده را به‌طور ناعادلانه مانع گردد یا مشکل کند.

۵-۳-۴ نهاد گواهی‌کننده باید در مورد بی‌طرفی فعالیت‌های گواهی‌کردن خود مسئول باشد و نباید اجازه دهد فشارهای تجاری یا مالی یا سایر موارد بی‌طرفی را خدشه‌دار کند.

۶-۳-۴ نهاد گواهی‌کننده باید تهدیدها در خصوص بی‌طرفی خود را به‌طور مداوم شناسایی کند. این امر باید آن دسته از تهدیدهایی که ناشی از فعالیت‌های خود، از نهادهای مرتبط خود یا از ارتباط‌های خود، از ارتباط-های بین کارکنان خود ناشی می‌شود را شامل گردد. در هر حال چنین ارتباط‌هایی لزوماً نشانگر وجود تهدیدی در مورد بی‌طرفی نیست.

یادآوری ۱- ارتباطی که بی‌طرفی نهاد گواهی‌کننده را تهدید می‌کند می‌تواند مبتنی بر مالکیت، اداره امور، مدیریت، کارکنان، منابع مشترک، امور مالی، قراردادهای بازاریابی (شامل "تعیین نام تجاری" <sup>۱</sup>) و پرداخت کمیسیون‌های فروش یا سایر انگیزه‌ها برای معرفی نامزدها و غیر آن باشد.

یادآوری ۲- تهدیدهای بی‌طرفی می‌تواند واقعی یا تلقی شده باشد.

یادآوری ۳- نهاد مرتبط، نهادی است که به نهاد گواهی‌کننده از طریق مالکیت مشترک، در کل آن یا بخشی از آن، وابسته است و دارای اعضای مشترک در هیئت مدیره، ترتیبات قراردادی مشترک، اسامی مشترک، کارکنان مشترک، تفاهم غیر رسمی و سایر موارد است به‌طوری که نهاد مرتبط در هر تصمیم‌گیری در مورد گواهی‌کردن ذی‌نفع می‌باشد یا دارای توانایی بالقوه برای تاثیرگذاری بر فرایند است.

۷-۳-۴ نهاد گواهی‌کننده باید تعارض منافع بالقوه ناشی از فعالیت‌های گواهی‌کردن را تحلیل کند، مدون نماید و برطرف سازد یا کاهش دهد. نهاد گواهی‌کننده باید اینکه چگونه این تهدیدها را کاهش می‌دهد، به حداقل می‌رساند یا مدیریت می‌کند را مدون کند و قادر باشد آن را اثبات کند. تمامی منابع بالقوه تعارض منافع که شناسایی می‌شوند باید پوشش داده شوند، چه آن‌هایی که مانند واگذاری مسئولیت‌ها به کارکنان از درون نهاد گواهی‌کننده ناشی می‌شوند یا آن‌هایی که از فعالیت‌های سایر اشخاص، نهادها یا سازمان‌ها نشأت می‌گیرند.

۸-۳-۴ فعالیت‌های نهاد گواهی‌کننده باید به نحوی سازمان‌دهی و مدیریت شود که از بی‌طرفی محافظت کند. این امر باید دخیل بودن متوازن طرف‌های ذی‌نفع را در برگیرد (به تعریف ۳-۲۱ مراجعه شود).

#### ۴-۴ مسئولیت مدنی و تامین مالی

نهاد گواهی کننده باید دارای منابع مالی لازم برای انجام فعالیت‌های فرایند گواهی کردن باشد و ترتیبات کافی را (به‌طور مثال بیمه یا اندوخته) برای پوشش تعهدات مرتبط با فعالیت‌ها داشته باشد.

#### ۵ الزامات مربوط به ساختار

##### ۱-۵ مدیریت و ساختار سازمانی

۱-۱-۵ فعالیت‌های نهاد گواهی کننده باید به نحوی سازمان‌دهی و مدیریت گردد که از بی‌طرفی محافظت شود.

۲-۱-۵ نهاد گواهی کننده باید ساختار سازمانی، شرح وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات مدیریت، کارکنان مربوط به گواهی کردن یا هر کمیته را مدون کند. هرگاه نهاد گواهی کننده بخش تعریف شده‌ای از یک موجودیت حقوقی باشد، باید مستندات ساختار سازمانی آن شامل سلسله مراتب اختیارات و ارتباط با سایر بخش‌ها را در درون همان موجودیت حقوقی شامل گردد.

طرف / طرف‌ها یا افراد مسئول برای موارد زیر باید مشخص شود:

الف- خط مشی‌ها و روش‌های اجرایی مرتبط با فعالیت‌های نهاد گواهی کننده

ب- اجرای خط مشی‌ها و روش‌های اجرایی

ج- اداره امور مالی نهاد گواهی کننده

د- منابع برای فعالیت‌های گواهی کردن

ه- ایجاد و حفظ طرح‌های گواهی کردن

و- فعالیت‌های ارزیابی

ز- تصمیم‌گیری‌ها برای گواهی کردن شامل اعطاء، حفظ، گواهی کردن مجدد، گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تعلیق یا ابطال گواهی

ح- ترتیبات قراردادی

##### ۲-۵ ساختار نهاد گواهی کننده در ارتباط با آموزش

۱-۲-۵ اتمام آموزش می‌تواند یک الزام تعیین شده مربوط به یک طرح گواهی کردن باشد (به بند ۸-۳ مراجعه شود). به رسمت شناختن / تأیید آموزش توسط نهاد گواهی کننده نباید موجب خدشه‌دار شدن بی‌طرفی شود یا الزامات مربوط به ارزیابی و گواهی کردن را کاهش دهد.



۵-۲-۲ نهاد گواهی‌کننده باید اطلاعات مرتبط با تحصیل و آموزش در صورتی که از آن‌ها به‌عنوان پیش‌نیازهای واجد شرایط شدن برای گواهی‌کردن استفاده شود را ارائه دهد. با این حال، نهاد گواهی‌کننده نباید به صورت تصریحی یا تلویحی ادعا کند که گواهی‌کردن ساده‌تر، آسان‌تر یا کم‌هزینه‌تر خواهد بود اگر از هرگونه خدمات تحصیلی/آموزشی مشخص شده‌ای استفاده گردد.

۵-۲-۳ ارائه آموزش و گواهی‌کردن اشخاص در قالب یک موجودیت حقوقی واحد، تهدیدی برای بی‌طرفی تلقی می‌شود. نهاد گواهی‌کننده و پیشنهاد دهنده آموزش که بخشی از یک موجودیت حقوقی است باید:

الف- تهدیدهای مرتبط با بی‌طرفی خود را به‌طور مداوم شناسایی و مدون کند، نهاد گواهی‌کننده باید برای اثبات اینکه چگونه تهدیدها را کاهش می‌دهد یا به حداقل می‌رساند، فرایند مدونی داشته باشد.

ب- اثبات کند که تمامی فرایندهای انجام شده توسط نهاد گواهی‌کننده مستقل از آموزش است تا اطمینان حاصل شود که محرمانگی، امنیت اطلاعات و بی‌طرفی خدشه‌دار نمی‌شود

ج- این باور را ایجاد نکند که استفاده از هر دو خدمت برای درخواست کننده مزیتی در بر خواهد داشت

د- نامزدها را در صورتی که جایگزینی برای تحصیل یا آموزش با نتیجه‌ای معادل وجود داشته باشد، ملزم نکند تحصیل/آموزش را به صورت یک پیش‌نیاز انحصاری در نهاد گواهی‌کننده به اتمام برساند

ه- اطمینان دهد که کارکنان طی یک دوره دو ساله بعد از تاریخ پایان فعالیت‌های آموزشی در مورد نامزدهای خاصی که آموزش داده‌اند، به‌عنوان آزمون‌گر خدمت نمی‌کنند. در صورتی که نهاد گواهی‌کننده اثبات کند بی‌طرفی را خدشه‌دار نکرده است، این دوره می‌تواند کوتاه شود.

## ۶ الزامات مربوط به منابع

### ۶-۱ الزامات عمومی مربوط به کارکنان

۶-۱-۱ نهاد گواهی‌کننده باید عملکرد تمامی کارکنان دخیل در فرایند گواهی‌کردن را مدیریت کند و در برابر عملکرد آن‌ها مسئول باشد.

۶-۱-۲ نهاد گواهی‌کننده باید دارای تعداد کافی کارکنانی با شایستگی مورد نیاز برای انجام کارهای<sup>۱</sup> گواهی‌کردن مرتبط با نوع، گستره و میزان انجام کار باشد.

۶-۱-۳ نهاد گواهی‌کننده باید الزامات مربوط به شایستگی برای کارکنان دخیل در فرایند گواهی‌کردن را تعیین کند. کارکنان باید برای کارها و مسئولیت‌های خاص خود شایستگی داشته باشند.

۶-۱-۴ نهاد گواهی‌کننده باید دستورالعمل‌های مدونی را که وظایف و مسئولیت‌های کارکنان خود را شرح می‌دهد، در اختیار آن‌ها قرار دهد. این دستورالعمل‌ها باید روزآمد نگهداشته شوند.

۵-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید سوابق روزآمد کارکنان خود شامل اطلاعات مرتبط با، برای مثال، شرایط احراز شده، آموزش، تجربه، وابستگی های حرفه ای، رتبه حرفه ای، شایستگی و تعارض منافع شناخته شده را نگهدارد.

۶-۱-۶ کارکنانی که از طرف نهاد گواهی کننده فعالیت می کنند باید تمامی اطلاعات بدست آمده یا ایجاد شده در حین انجام فعالیت های گواهی کردن را محرمانه نگهدارند، به استثنای مواردی که به موجب قانون الزام شده باشد یا درخواست کننده، نامزد یا شخص گواهی شده اجازه داده باشد.

۷-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید کارکنان خود را ملزم کند مدرکی را امضاء کنند که در آن خود را متعهد می نمایند مقررات تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده، شامل مواردی مرتبط با محرمانگی، بی طرفی و تعارض منافع را رعایت نمایند.

یادآوری - در صورتی که قانون اجازه دهد، سایر روش ها، از جمله امضای الکترونیکی قابل قبول است.

۸-۱-۶ هرگاه یک نهاد گواهی کننده شخصی را که استخدام کرده است، گواهی کند باید روش های اجرایی مربوط به حفظ بی طرفی را به کار گیرد.

## ۲-۶ کارکنان دخیل در فعالیت های گواهی کردن

### ۱-۲-۶ کلیات

نهاد گواهی کننده باید کارکنان خود را ملزم کند هرگونه تعارض منافع بالقوه در مورد هر نامزد را اظهار کنند.

### ۲-۲-۶ الزامات مربوط به آزمون گرها

۱-۲-۲-۶ آزمون گرها باید الزامات نهاد گواهی کننده را برآورده کنند. فرایندهای انتخاب و تأیید باید اطمینان ایجاد کند که آزمون گرها:

الف- طرح گواهی کردن مرتبط را درک می کنند

ب- توانایی به کارگیری مدارک و روش های اجرایی مربوط به آزمون را دارند

ج- در زمینه ای که قرار است آزمون انجام شود دارای شایستگی هستند

د- به زبان آزمون، هم به صورت نوشتاری و هم به صورت گفتاری مسلط باشند، در شرایط استفاده از مترجم یا مترجم شفاهی، نهاد گواهی کننده باید دارای روش های اجرایی باشد که اطمینان دهد این امر تاثیری بر اعتبار آزمون ندارند

ه- هر گونه تعارض منافع شناخته شده به منظور حصول اطمینان از اینکه داورهای بی طرفانه انجام می شود را مشخص کرده اند

۲-۲-۲-۶ نهاد گواهی کننده باید، عملکرد و قابلیت اطمینان داورهای آزمون گرها را پایش کند. هر گاه که نواقصی پیدا شود باید اقدامات اصلاحی انجام گیرد.

**یادآوری -** روش‌های اجرائی برای پایش آزمون‌گرها می‌تواند برای مثال شامل ناظر بودن در محل، بازنگری گزارش آزمون‌گرها، بازخور از نامزدها باشد.

۳-۲-۲-۶ اگر آزمون‌گرها در خصوص آزمون یک نامزد دارای تعارض منافع بالقوه باشد، نهاد گواهی‌کننده برای حصول اطمینان از اینکه محرمانگی و بی‌طرفی آزمون خدشه‌دار نمی‌شود باید اقداماتی انجام دهد. این اقدامات باید ثبت شوند.

#### ۳-۲-۶ الزامات مربوط به سایر کارکنان دخیل در ارزیابی

۱-۳-۲-۶ نهاد گواهی‌کننده باید دارای شرح مدون مسئولیت‌ها و شرایط احراز مدون در خصوص سایر کارکنانی که در فرایند ارزیابی دخیل هستند، باشد (برای مثال ناظر آزمون).

۲-۳-۲-۶ اگر سایر کارکنان دخیل در ارزیابی در خصوص نامزد دارای تعارض منافع بالقوه باشند، نهاد گواهی‌کننده برای حصول اطمینان از اینکه محرمانگی و بی‌طرفی آزمون خدشه‌دار نمی‌شود باید اقداماتی انجام دهد. این اقدامات باید ثبت شوند.

#### ۳-۶ برون‌سپاری

۱-۳-۶ نهاد گواهی‌کننده باید با هر نهادی که در ارتباط با فرایند گواهی‌کردن کار برون‌سپاری شده انجام می‌دهد، موافقت نامه‌ای با قابلیت اجرائی قانونی که در بر گیرنده ترتیباتی از قبیل محرمانگی و تعارض منافع می‌باشد، داشته باشد.

**یادآوری -** در این استاندارد، اصطلاحات "برون‌سپاری" و "واگذاری به پیمانکار فرعی" به صورت مترادف در نظر گرفته شده است.

۲-۳-۶ هرگاه نهاد گواهی‌کننده‌ای کار مرتبط با گواهی‌کردن را برون‌سپاری کند، نهاد گواهی‌کننده باید:

الف- مسئولیت کامل تمامی کار برون‌سپاری شده را بر عهده گیرد

ب- از این که نهاد انجام دهنده کار برون‌سپاری شده واجد صلاحیت است و با ضوابط این استاندارد مطابقت دارد، اطمینان حاصل نماید

ج- عملکرد نهادهای انجام دهنده کار برون‌سپاری شده را طبق روش‌های اجرائی مدون ارزیابی و پایش کند

د- سوابقی داشته باشد تا اثبات کند نهادهای انجام دهنده کار برون‌سپاری شده تمامی الزامات مرتبط با کار برون‌سپاری شده را برآورده می‌کنند

ه- فهرستی از نهادهای انجام دهنده کار برون‌سپاری شده را نگهداری کند

## ۴-۶ سایر منابع

نهاد گواهی کننده باید از تعداد کافی محل کار از جمله محل آزمون، تجهیزات و منابع برای انجام فعالیت های گواهی کردن خود استفاده کند.

## ۷ الزامات مربوط به اطلاعات و سوابق

### ۱-۷ سوابق درخواست کنندگان، نامزدها و اشخاص گواهی شده

۱-۱-۷ نهاد گواهی کننده باید سوابق را نگهداری کند. سوابق باید شامل روش هایی برای تأیید وضعیت یک شخص گواهی شده باشد. سوابق به ویژه در رابطه با فرم های درخواست، گزارش های ارزیابی (که شامل سوابق آزمون است) و سایر مدارک مرتبط با اعطاء، حفظ، گواهی کردن مجدد، گسترش یا محدود ساختن دامنه شمول و تعلیق یا ابطال گواهی باید اثبات کند که فرایند گواهی کردن یا گواهی کردن مجدد به طور اثربخشی به انجام رسیده است.

۲-۱-۷ سوابق باید به نحوی که از درستی فرایند و محرمانگی اطلاعات اطمینان حاصل شود شناسائی، مدیریت و وارهایی شوند. سوابق باید برای مدت زمان مناسبی، حداقل یک دوره کامل گواهی کردن، یا آن گونه که به موجب ترتیبات شناسائی، تکالیف قراردادی، قانونی یا سایر تکالیف الزام شده است، نگهداری شوند.

۳-۱-۷ نهاد گواهی کننده باید دارای ترتیباتی با قابلیت اجرائی قانونی در این مورد باشد که شخص گواهی شده را ملزم کند بدون تاخیر در مورد موضوعاتی که می تواند بر توانمندی شخص گواهی شده در تداوم برآورده کردن الزامات گواهی کردن تاثیر بگذارد، به نهاد گواهی کننده اطلاع دهد.

### ۲-۷ اطلاع رسانی عمومی

۱-۲-۷ نهاد گواهی کننده باید حسب درخواست اطلاعات در مورد این که فردی گواهی روزآمد و معتبر دارد و نیز دامنه شمول گواهی مورد تصدیق است را ارائه دهد مگر این که قانون الزام کرده باشد چنین اطلاعاتی نبایستی افشاء شود.

۲-۲-۷ نهاد گواهی کننده باید اطلاعات مربوط به دامنه شمول طرح گواهی کردن و شرحی کلی در مورد فرایند گواهی کردن را بدون درخواست اطلاعات، در دسترس عموم قرار دهد.

۳-۲-۷ تمامی پیش نیازهای طرح گواهی کردن باید فهرست گردد و بدون درخواست، فهرست باید برای عموم قابل دسترسی باشد.

۴-۲-۷ اطلاعات ارائه شده توسط نهاد گواهی کننده، شامل تبلیغات، باید صحیح باشد و گمراه کننده نباشد.

### ۳-۷ محرمانگی

۱-۳-۷ نهاد گواهی کننده باید خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی مدونی را در مورد حفظ و انتشار اطلاعات تدوین کند.

۲-۳-۷ نهاد گواهی کننده باید از طریق موافقت نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی تمامی اطلاعات به دست آمده در حین فرایند گواهی کردن را محرمانه نگهدارد. این موافقت نامه‌ها باید تمامی کارکنان را شامل گردد.

۳-۳-۷ نهاد گواهی کننده باید اطمینان یابد که اطلاعات بدست آمده در حین فرایند گواهی کردن یا به دست آمده از منابعی به غیر از درخواست کننده، نامزد یا شخص گواهی شده برای طرف غیر مجاز بدون رضایت کتبی فرد (درخواست کننده، نامزد یا شخص گواهی شده) افشا نمی‌شود، مگر در مواردی که قانون الزام می‌کند چنین اطلاعاتی افشاء شود.

۴-۳-۷ هرگاه نهاد گواهی کننده به موجب قانون ملزم به انتشار اطلاعات محرمانه گردد، شخص مرتبط باید در مورد اینکه چه اطلاعاتی ارائه خواهد شد، مطلع شود مگر اینکه طبق قانون منع شده باشد.

۵-۳-۷ نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که فعالیت‌های نهادهای مرتبط، محرمانگی را خدشه‌دار نمی‌کند.

### ۴-۷ امنیت

۱-۴-۷ نهاد گواهی کننده باید خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی مورد نیاز برای حصول اطمینان از وجود امنیت در سرتاسر فرایند گواهی کردن را ایجاد و مدون کند و برای انجام اقدامات اصلاحی در مواردی که امنیت نقض شود، تدابیری داشته باشد.

۲-۴-۷ خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی مربوط به امنیت باید شامل ضوابطی برای حصول اطمینان از امنیت مطالب آزمون با در نظر گرفتن موارد زیر باشد:

الف- محل‌های قرار گیری مطالب ( برای مثال حمل و نقل، انتقال به صورت الکترونیکی، وارهایی، نگهداری، مرکز آزمون)

ب- ماهیت مطالب (برای مثال الکترونیکی، کاغذی، تجهیزات آزمون)

ج- مراحل فرایند آزمون ( برای مثال ایجاد، اداره امور، گزارش‌دهی نتایج)

د- تهدیدهای ناشی از استفاده مکرر از مطالب آزمون

۳-۴-۷ نهاد گواهی کننده باید از به کارگیری رویه‌های متقلبانه در آزمون از طرق زیر جلوگیری کند:

الف- ملزم کردن نامزدها به امضای یک موافقت نامه عدم افشاء یا سایر موافقت‌نامه‌هایی که نشان دهنده تعهد آن‌ها به عدم انتشار مطالب محرمانه آزمون یا به کارگیری رویه‌های متقلبانه در آزمون باشد

ب- ملزم کردن ناظر آزمون یا آزمون‌گر به حضور (هنگام برگزاری آزمون)

ج- تأیید مشخصات نامزد

د- اجرای روش‌های اجرائی برای جلوگیری از آوردن هرگونه کمک‌های غیرمجاز به محل برگزاری آزمون

ه- جلوگیری از دسترسی پیدا کردن نامزدها به هرگونه کمک‌های غیرمجاز در حین آزمون

ز- پایش نتایج آزمون برای نشانه‌های تقلب

## ۸ طرح‌های گواهی کردن

۱-۸ برای هر موضوع از گواهی کردن باید یک طرح گواهی کردن موجود باشد.

۲-۸ یک طرح گواهی کردن باید دارای عناصر زیر باشد:

الف- دامنه شمول گواهی کردن

ب- شرح شغل و کار

ج- شایستگی مورد نیاز

د- توانمندی‌ها ( در صورت موضوعیت داشتن )

ه- پیش‌نیازها (در صورت موضوعیت داشتن)

و- آئین رفتاری (در صورت موضوعیت داشتن)

یادآوری ۱ - توانمندی‌ها می‌تواند شامل توانمندی‌های جسمی مانند بینائی، شنوایی و حرکتی باشد.

یادآوری ۲ - آئین رفتاری، یک رفتار اخلاقی یا شخصی الزام شده برای طرح را شرح می‌دهد.

۳-۸ طرح گواهی کردن باید شامل الزامات فرایند گواهی کردن به شرح زیر باشد:

الف- معیارهائی برای گواهی کردن اولیه و مجدد

ب- روش‌های ارزیابی برای گواهی کردن اولیه و مجدد

ج- روش‌ها و معیارهای بازبینی ( در صورت موضوعیت داشتن)

د- معیارهائی برای تعلیق یا ابطال گواهی

و- معیارهائی برای تغییر دامنه شمول یا سطح گواهی ( در صورت موضوعیت داشتن)

۴-۸ نهاد گواهی‌کننده باید مدارکی برای اثبات این که در تدوین و بازنگری طرح گواهی کردن موارد زیر ملحوظ شده است، داشته باشد:

الف- مشارکت کارشناسان مناسب

ب- استفاده از ساختاری مناسب که به‌طور منصفانه نمایانگر منافع تمامی طرف‌های باشد که دغدغه قابل ملاحظه‌ای دارند، بدون اینکه هیچ‌ذی‌نفعی غلبه داشته باشد

ج- شناسائی و همسو کردن پیش‌نیازها، در صورت موضوعیت داشتن، طبق الزامات مربوط به شایستگی

د- شناسایی و همسو کردن سازوکارهای ارزیابی با الزامات مربوط به شایستگی در صورت موضوعیت داشتن

ه- تحلیل شغل یا رویه که برای موارد زیر اجرا و روزآمد می‌گردد:

- شناسائی کارها برای عملکرد موفقیت آمیز
- شناسائی شایستگی مورد نیاز برای هر کار
- شناسائی پیش‌نیازها ( در صورت موضوعیت داشتن )
- تأیید سازوکارهای ارزیابی و محتوای آزمون
- شناسائی الزامات و دوره زمانی گواهی کردن مجدد

**یادآوری-** هرگاه طرح گواهی کردن توسط موجودیت دیگری به غیر از نهاد گواهی‌کننده ایجاد شده باشد، تحلیل شغل یا رویه ممکن است از قبل به‌عنوان بخشی از آن کار در دسترس باشد. در این حالت، نهاد گواهی‌کننده می‌تواند از مستندات طرح جزئیات را برای تصدیق آن به دست آورد.

۸-۵ نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که طرح گواهی کردن به صورت مداوم و نظام‌مند بازنگری و صحت-گذاری شده است.

۸-۶ هرگاه نهاد گواهی‌کننده خود مالک طرح گواهی‌کردنی که اجرا می‌کند، نباشد در این حال نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان یابد که الزامات موجود در این بند (بند ۸) را برآورده کرده است.

## ۹ الزامات فرایند گواهی کردن

### ۹-۱ فرایند درخواست

۹-۱-۱ حسب درخواست، نهاد گواهی‌کننده باید کلیاتی از فرایند گواهی کردن را طبق طرح گواهی کردن در دسترس قرار دهد. این کلیات حداقل باید شامل الزامات برای گواهی کردن و دامنه شمول آن، شرحی از فرایند ارزیابی، حقوق درخواست کننده، وظایف شخص گواهی‌شده و تعرفه‌ها باشد.

۹-۱-۲ نهاد گواهی‌کننده باید تکمیل درخواستی به امضای درخواست کننده جویای گواهی را الزامی کند که حداقل موارد زیر را شامل گردد:

الف- اطلاعات مورد نیاز برای شناسائی درخواست کننده مانند اسم، نشانی و سایر اطلاعات مورد نیاز در طرح گواهی کردن

ب- دامنه شمول گواهی مورد نظر

ج- بیانیه ای مبتنی بر اینکه درخواست کننده با پیروی از الزامات گواهی کردن و ارائه هرگونه اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی موافقت می کند

د- هرگونه اطلاعات پشتیبان برای اثبات واقع گرایانه مطابقت با پیش نیازهای طرح

ه- اطلاع دادن به درخواست کننده در خصوص فرصت وی برای اظهار درخواستی در حد معقول، جهت تطبیق نیازهای ویژه (به بند ۹-۲-۵ مراجعه شود)

**یادآوری -** هرگاه به موجب قانون مجاز باشد، سایر روش‌ها، شامل امضای الکترونیکی قابل قبول است.

۳-۱-۹ نهاد گواهی کننده برای تأیید اینکه درخواست کننده با الزامات درخواست در طرح گواهی کردن مطابقت دارد، باید درخواست را بازنگری کند.

## ۲-۹ فرایند ارزیابی

۱-۲-۹ نهاد گواهی کننده باید روش‌ها و سازوکارهای خاص ارزیابی را آن گونه که در طرح گواهی کردن تعیین شده است، اجرا کند.

۲-۲-۹ هرگاه تغییری در طرح گواهی کردن وجود داشته باشد که نیاز به ارزیابی تکمیلی دارد، نهاد گواهی کننده باید بدون درخواست، روش‌ها و سازوکارهای خاص مورد نیاز برای تصدیق اینکه شخص گواهی شده با الزامات تغییر یافته مطابقت دارد را مدون کند و برای عموم قابل دسترس سازد.

**یادآوری -** گواهی کردن مجدد می‌تواند برای دستیابی به این تصدیق به کار رود.

۳-۲-۹ ارزیابی باید طرح ریزی شده و ساختار یافته باشد به نحوی که اطمینان حاصل شود الزامات طرح به صورت واقع گرایانه و نظام مند بر اساس شواهد مدون برای تأیید شایستگی نامزد تصدیق می‌گردد.

۴-۲-۹ نهاد گواهی کننده باید روش‌های ارزیابی نامزدها را تصدیق کند. این تصدیق باید اطمینان دهد که هر ارزیابی منصفانه و معتبر است.

۵-۲-۹ نهاد گواهی کننده باید نیازهای ویژه را ضمن در نظر گرفتن مقرارت ملی، در حد معقول و به طوری که در درستی ارزیابی اختلالی بوجود نیاید، تصدیق و ملحوظ کند (به بند ۹-۱-۲ "ه" مراجعه شود).

۶-۲-۹ هرگاه نهاد گواهی کننده کار انجام شده توسط نهاد دیگر را در نظر می‌گیرد، برای اثبات این که نتایج معادل و منطبق با الزامات تعیین شده در طرح گواهی کردن هستند، باید سوابق، داده‌ها و گزارش‌های مناسب داشته باشد.

## ۳-۹ فرایند آزمون

۱-۳-۹ آزمون‌ها برای ارزیابی شایستگی باید مبتنی بر طرح و همخوان با آن به صورت کتبی، شفاهی، عملی، نظارتی یا سایر روش‌های قابل اطمینان و واقع گرایانه طراحی شوند. طراحی الزامات آزمون باید در



خصوص قابل مقایسه بودن هر آزمون واحد، هم در رابطه با محتوی و هم در رابطه با سختی آزمون، از جمله اعتبار تصمیم‌گیری‌های مربوط به رد/ قبول، اطمینان ایجاد کند.

۲-۳-۹ نهاد گواهی‌کننده باید برای حصول اطمینان از اداره امور آزمون به صورت همخوان روش‌های اجرائی داشته باشد.

۳-۳-۹ معیارهای مربوط به شرایط اداره امور آزمون‌ها باید تعیین، مدون و پایش شوند.

یادآوری - شرایط می‌تواند شامل روشنایی، دما، جداسازی نامزدها، سرو صدا، ایمنی نامزدها و غیر آن باشد.

۴-۳-۹ هرگاه از تجهیزات فنی در فرایند آزمون استفاده شود، تجهیزات باید در صورت اقتضا تصدیق یا کالیبره شوند.

۵-۳-۹ در فواصل زمانی تعیین شده موجه، برای تأیید مجدد منصفانه بودن، معتبر بودن و قابل اطمینان بودن عملکرد کلی هر آزمون و اینکه تمامی نواقص شناسائی شده اصلاح شده‌اند، روش‌ها و روش‌های اجرائی مناسبی (برای مثال گردآوری و نگهداری داده‌های آماری) باید مدون و اجرا شوند.

#### ۴-۹ تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن

۱-۴-۹ اطلاعات گردآوری شده در حین فرایند گواهی کردن باید در رابطه با موارد زیر کافی باشد :

الف- در رابطه با نهاد گواهی‌کننده به‌منظور تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن

ب- در رابطه با قابلیت ردیابی در مورد یک موضوع برای مثال، در صورت درخواست رسیدگی مجدد یا شکایت  
۲-۴-۹ تصمیم‌گیری‌ها در مورد اعطاء، حفظ، گواهی مجدد، گسترش، محدود ساختن، تعلیق یا ابطال گواهی نباید برون‌سپاری شود.

۳-۴-۹ نهاد گواهی‌کننده باید تصمیم‌گیری‌های خود در مورد گواهی کردن را به موضوعاتی که به‌طور خاص مرتبط با طرح گواهی کردن می‌باشند، محدود نماید.

۴-۴-۹ تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن یک نامزد باید منحصرأ توسط نهاد گواهی‌کننده بر مبنای اطلاعات گردآوری شده در حین فرایند گواهی کردن انجام گیرد. کارکنانی که تصمیم‌گیری می‌کنند نباید در آزمون/ آموزش نامزد مشارکت داشته باشند.

۵-۴-۹ کارکنانی که در مورد گواهی کردن تصمیم می‌گیرند برای تعیین اینکه آیا الزامات گواهی کردن برآورده شده‌اند باید دانش و تجربه کافی در مورد فرایند گواهی کردن داشته باشند.

۶-۴-۹ گواهی نباید اعطاء گردد مگر این که تمامی الزامات گواهی کردن برآورده شده باشد.

۷-۴-۹ نهاد گواهی‌کننده باید برای تمامی اشخاص گواهی‌شده گواهی‌نامه صادر کند. نهاد گواهی‌کننده باید مالکیت انحصاری گواهی‌نامه‌های خود را حفظ کند. گواهی‌نامه باید به شکل یک نامه، کارت یا شکل دیگری از

رسانه باشد که توسط یک فرد مسئول از کارکنان نهاد گواهی کننده امضاء شده یا به صورت رسمی اجازه داده شده باشد.

۹-۴-۸ گواهی نامه‌ها باید حداقل شامل اطلاعات زیر باشد:

الف- نام شخص گواهی شده

ب- شناسه<sup>۱</sup> منحصر به فرد

ج- نام نهاد گواهی کننده

د- ارجاع به طرح گواهی کردن، استاندارد یا سایر مدارک مرتبط، از جمله تاریخ صدور، در صورت ارتباط داشتن

ه- دامنه شمول گواهی کردن شامل شرایط و محدودیت های اعتبار، در صورت موضوعیت داشتن

و- تاریخ شروع اعتبار گواهی و تاریخ انقضا

۹-۴-۹ گواهی نامه باید به صورتی طراحی گردد که ریسک‌های مربوط به جعل گواهی را کاهش دهد.

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

۹-۵-۱-۱ نهاد گواهی کننده باید دارای خط‌مشی و روش(های) اجرائی مدون برای تعلیق یا ابطال گواهی یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی باشد به نحوی که در آن‌ها اقدامات بعدی توسط نهاد گواهی کننده باید مشخص شود.

۹-۵-۲ قصور در حل و فصل موضوعاتی که منجر به تعلیق شده است، در یک مدت زمان تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده، باید منتج به ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی شود.

۹-۵-۳ نهاد گواهی کننده باید دارای ترتیباتی با قابلیت اجرائی قانونی با شخص گواهی شده باشد تا اطمینان یابد که شخص گواهی شده در صورت تعلیق گواهی، از تبلیغ در مورد گواهی خو در طول مدت تعلیق خودداری می‌کند.

۹-۵-۴ نهاد گواهی کننده باید دارای ترتیباتی با قابلیت اجرائی قانونی با شخص گواهی شده باشد تا اطمینان یابد که شخص گواهی شده در موقع ابطال گواهی، از استفاده از تمامی ارجاعات به یک وضعیت گواهی شده خودداری می‌کند.

۹-۶-۶ فرایند گواهی کردن مجدد

۹-۶-۱-۱ نهاد گواهی کننده باید دارای روش(های) مدون برای اجرای فرایند گواهی کردن مجدد، مطابق با الزامات طرح گواهی کردن باشد.

۹-۶-۲ نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که در حین فرایند گواهی‌کردن مجدد، شایستگی مداوم شخص گواهی‌شده را تأیید می‌کند و شخص گواهی‌شده با الزامات طرح فعلی مطابقت مداوم دارد.

۹-۶-۳ دوره زمانی گواهی‌کردن مجدد باید بر مبنای الزامات طرح باشد. در دلایل توجیهی در مورد دوره گواهی‌کردن مجدد، هرگاه مرتبط باشد باید موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- الزامات مربوط به مقررات قانونی

ب- تغییرات در مدارک حاوی الزامات

ج- تغییرات در الزامات طرح مرتبط

د- ماهیت و بلوغ صنعت یا زمینه‌ای که در آن شخص گواهی‌شده کار می‌کند

و- ریسک‌های ناشی از شخص فاقد شایستگی

ز- تغییرات مداوم در فناوری و الزامات در مورد اشخاص گواهی‌شده

ح- الزامات طرف‌های ذی‌نفع

ط- دفعات تکرار و محتوای فعالیت‌های بازبینی در صورتی که در طرح الزام شده باشد

۹-۶-۴ فعالیت/ فعالیت‌های انتخاب شده گواهی‌کردن مجدد باید به قدر کافی این اطمینان را بدهد که ارزیابی برای تأیید تداوم شایستگی شخص گواهی‌شده به صورت بی‌طرفانه انجام می‌شود.

۹-۶-۵ مطابق با طرح گواهی‌کردن، در گواهی‌کردن مجدد توسط نهاد گواهی‌کننده باید حداقل موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- ارزیابی در محل

ب- پیشرفت حرفه‌ای

ج- مصاحبه‌های ساختار یافته

د- تأیید تداوم کار رضایت‌بخش و سوابق مربوط به تجربه کاری

ه- آزمون

و- بررسی‌ها در خصوص توانمندی جسمی در ارتباط با شایستگی مربوط

یادآوری - توانمندی جسمی می‌تواند نیازمند ارزیابی توسط یک متخصص حرفه‌ای سلامتی یا یک متخصص حرفه‌ای واجد صلاحیت برای مهارت‌های جسمی مانند چابکی، قدرت و استقامت، همچنین مهارت‌های عملکرد فنی مورد نیاز برای گواهی‌کردن باشد.

## ۷-۹ استفاده از گواهی‌نامه‌ها ، نشان‌ها و علائم

۱-۷-۹ نهاد گواهی‌کننده ای که علامت یا نشان گواهی را صادر می کند باید شرایط استفاده از آن را مدون کند و باید به‌طور مناسب حقوق مربوط به استفاده و نحوه نمایاندن آن را مدیریت کند.

یادآوری - استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۳۰ الزامات استفاده از علائم شخص ثالث را ارائه می کند.

۲-۷-۹ نهاد گواهی‌کننده باید شخص گواهی‌شده را ملزم کند به دلایل زیر موافقت‌نامه‌ای را امضاء کند:

الف- مطابقت داشتن با ضوابط مرتبط در طرح گواهی کردن

ب- مطرح کردن ادعاها به استناد گواهی‌نامه فقط در رابطه با دامنه شمولی که برای آن گواهی اعطاء شده است

ج- عدم استفاده از گواهی‌نامه به نحوی که موجب خدشه‌دار شدن وجهه نهاد گواهی‌کننده شود و عدم اقدام به هرگونه اظهاری به استناد گواهی‌نامه که از نظر نهاد گواهی‌کننده گمراه‌کننده یا غیرمجاز باشد

د- متوقف کردن استفاده از تمامی ادعاها در مورد گواهی‌نامه شامل ارجاع به نهاد گواهی‌کننده یا گواهی به محض تعلیق یا ابطال گواهی و استرداد گواهی‌نامه‌های صادرشده توسط نهاد گواهی‌کننده

ه- عدم استفاده از گواهی‌نامه به صورتی گمراه‌کننده

یادآوری - هر گاه به موجب قانون مجاز باشد، سایر روش‌ها، شامل امضای الکترونیکی قابل قبول است.

۳-۷-۹ یک نهاد گواهی‌کننده باید از طریق انجام تدابیر اصلاحی هرگونه استفاده نابجا از علامت یا نشان گواهی خود را مورد توجه قرار دهد.

## ۸-۹ درخواست رسیدگی مجدد نسبت به تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی کردن

۱-۸-۹ نهاد گواهی‌کننده باید فرایند مدونی برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری در خصوص درخواست رسیدگی مجدد را داشته باشد. فرایند بررسی درخواست رسیدگی مجدد باید شامل حداقل موارد و روش‌های زیر باشد:

الف- فرایندی برای دریافت، صحه‌گذاری ، بررسی درخواست رسیدگی مجدد و تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که بایستی در پاسخ به آن با توجه به نتایج بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد مشابه قبلی انجام شود، داشته باشد

ب- ردیابی و ثبت درخواست‌های رسیدگی مجدد، شامل اقدامات انجام گرفته برای رفع آن‌ها

ج- حصول اطمینان از اینکه اصلاحات و اقدامات اصلاحی مقتضی، در صورت موضوعیت داشتن انجام شده است

۲-۸-۹ خطمشی‌ها و روش‌های اجرائی باید اطمینان دهد که به تمامی درخواست‌های رسیدگی مجدد به نحوی ساختار یافته، بی‌طرفانه و به موقع رسیدگی می‌شود.

۳-۸-۹ بدون درخواست، باید شرحی از فرایند رسیدگی به درخواست‌های رسیدگی مجدد در دسترس عموم باشد.

۴-۸-۹ نهاد گواهی‌کننده باید مسئول تمامی تصمیم‌گیری‌ها در تمامی سطوح فرایند بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد باشد. نهاد گواهی‌کننده باید اطمینان دهد که کارکنان دخیل در تصمیم‌گیری مربوط به فرایند درخواست‌های رسیدگی مجدد متفاوت از آن‌هایی هستند که در رابطه با تصمیم‌گیری مربوط به درخواست رسیدگی مجدد دخیل بوده‌اند.

۵-۸-۹ تسلیم، بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص درخواست‌های رسیدگی مجدد نباید منجر به اقدامات تبعیض آمیز بر علیه درخواست کننده رسیدگی مجدد گردد.

۶-۸-۹ نهاد گواهی‌کننده باید وصول درخواست رسیدگی مجدد را اعلام کند و باید گزارش‌های پیشرفت کار و نتیجه را به درخواست کننده رسیدگی مجدد ارائه کند.

۷-۸-۹ نهاد گواهی‌کننده باید پایان یافتن فرایند رسیدگی به درخواست‌های رسیدگی مجدد را به‌طور رسمی به درخواست کننده رسیدگی مجدد اطلاع دهد.

## ۹-۹ شکایات

۱-۹-۹ نهاد گواهی‌کننده باید دارای فرایند مدون برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری در خصوص شکایات باشد.

۲-۹-۹ شرحی از فرایند رسیدگی به شکایات باید بدون درخواست در دسترس عموم قرار داشته باشد. در روش‌های اجرائی باید در خصوص تمامی طرف‌ها به صورت منصفانه و برابر برخورد گردد.

۳-۹-۹ خطمشی‌ها و روش‌های اجرائی باید اطمینان دهد که به تمامی شکایات به نحوی ساختار یافته، بی‌طرفانه و به موقع رسیدگی می‌شود. فرایند رسیدگی به شکایات باید شامل حداقل عناصر و روش‌های زیر باشد:

الف- شرح کلی از فرایند دریافت، صحه‌گذاری و بررسی درخواست رسیدگی مجدد، و تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که بایستی در پاسخ به آن انجام شود

ب- ردیابی و ثبت شکایات، شامل اقدامات انجام گرفته در پاسخ به آن‌ها

ج- حصول اطمینان از اینکه اصلاحات و اقدامات اصلاحی مقتضی، در صورت موضوعیت داشتن انجام شده است

۴-۹-۹ به محض دریافت یک شکایت، نهاد گواهی کننده باید تائید کند که آیا شکایت مرتبط با فعالیت‌های گواهی کردن که نهاد گواهی کننده مسئول آن است، می باشد و اگر چنین است باید متناسب با مورد به آن پاسخ دهد.

۵-۹-۹ در صورت امکان، نهاد گواهی کننده باید وصول شکایت را اعلام کند و باید گزارش‌های پیشرفت کار و نتیجه را به شاکی ارائه دهد.

۶-۹-۹ نهاد گواهی کننده باید مسئول گردآوری و تصدیق کلیه اطلاعات مورد نیاز برای صحت‌گذاری شکایت باشد.

۷-۹-۹ در صورت امکان، نهاد گواهی کننده باید پایان یافتن فرایند رسیدگی به شکایت را به‌طور رسمی به شاکی اطلاع دهد.

۸-۹-۹ هرگونه شکایت اثبات شده از شخص گواهی شده باید همچنین توسط نهاد گواهی کننده در زمان مناسب به شخص گواهی شده مورد نظر ارجاع داده شود.

۹-۹-۹ فرایند رسیدگی به شکایات باید تحت شمول الزامات مربوط به محرمانگی باشد، زیرا به شاکی و موضوع شکایت مربوط است.

۱۰-۹-۹ تصمیمی که قرار است به اطلاع شاکی برسد باید توسط کارکنانی که قبلاً در موضوع شکایت دخیل نبوده‌اند اتخاذ یا بازنگری و تصویب گردد.

## ۱۰ الزامات سیستم مدیریت

### ۱-۱۰ کلیات

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت را که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد است ایجاد، مدون، اجرا کند و آن را برقرار نگهدارد. افزون بر این نهاد گواهی کننده برای برآورده کردن الزامات بندهای ۴ الی ۹ این استاندارد باید یک سیستم مدیریت مطابق با یکی از گزینه‌های "الف" یا "ب" به شرح زیر اجرا کند:

- گزینه الف: یک سیستم مدیریت عام که الزامات بند ۱۰-۲ را برآورده می کند
- گزینه ب: نهادی که یک سیستم مدیریت بر طبق الزامات استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ ایجاد کرده و آن را برقرار نگهدارد به نحوی که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد ( استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۲۴) باشد و الزامات سیستم مدیریت مربوط به بند ۱۰-۲ را برآورده کند

## ۲-۱۰ الزامات عمومی سیستم مدیریت

### ۱-۲-۱۰ کلیات

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت را که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد است ایجاد، مدون، اجرا کند و برقرار نگهدارد.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید خطمشی‌ها و اهدافی را در مورد فعالیت‌های خود تعیین و مدون کند.

مدیریت رده بالا باید شواهدی از تعهد خود به ایجاد و اجرای سیستم مدیریت بر طبق الزامات این استاندارد ارائه نماید. مدیریت رده بالا باید اطمینان دهد که در تمامی سطوح سازمانی نهاد گواهی کننده، خطمشی‌ها درک، اجرا و برقرار نگه داشته می‌شود.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید یکی از مدیران خود را منصوب کند تا صرف نظر از سایر مسئولیت‌های وی در موارد زیر دارای مسئولیت و اختیار باشد:

الف- حصول اطمینان از اینکه فرایندها و روش‌های اجرایی مورد نیاز برای سیستم مدیریت ایجاد، اجرا و برقرار نگهداشته می‌شوند

ب- گزارش‌دهی به مدیریت رده بالا در خصوص اجرای سیستم مدیریت و هرگونه نیاز برای بهبود

### ۲-۲-۱۰ مستندات سیستم مدیریت

الزامات مرتبط در این استاندارد باید مدون شود. نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که مستندات سیستم مدیریت برای تمامی کارکنان مربوط ارائه می‌شود.

### ۳-۲-۱۰ کنترل مدارک

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی برای کنترل مدارک ( درون سازمان و بیرون از سازمان) مرتبط با برآورده کردن الزامات این استاندارد را تدوین کند. این روش‌های اجرایی باید کنترل‌های مورد نیاز به شرح زیر را تعیین کند:

الف- تصویب مدارک از نظر کفایت قبل از صدور

ب- بازنگری و روزآمد کردن بر حسب نیاز و تصویب مجدد مدارک

ج- حصول اطمینان از اینکه تغییرات و وضعیت کنونی تجدیدنظر مدارک مشخص شده است

د- حصول اطمینان از اینکه نسخه‌های مرتبط مدارک ذریبط در مکان‌های استفاده در دسترس قرار دارند

ه- حصول اطمینان از اینکه مدارک خوانا باقی می‌مانند و به سهولت قابل شناسائی هستند

و- حصول اطمینان از اینکه مدارک با منشاء بیرون از سازمان شناسائی شده‌اند و توزیع آن کنترل است

ز- جلوگیری از استفاده سهوی از مدارک منسوخ و شناسائی آنها به نحو مناسب، در صورتی که برای هر منظور نگهداری شوند

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

#### ۴-۲-۱۰ کنترل سوابق

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی را برای تعیین کنترل‌های مورد نیاز برای شناسایی، بایگانی، ذخیره، حفاظت، بازیابی، مدت زمان نگهداری و تعیین تکلیف سوابق مربوط به برآورده شدن الزامات این استاندارد را تدوین کند.

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی را برای نگهداری سوابق برای یک دوره زمانی متناسب با تکالیف قراردادی و قانونی تدوین کند. دسترسی به این سوابق باید با ترتیبات محرمانگی همخوانی داشته باشد.

یادآوری- در مورد الزامات مربوط به سوابق درخواست کنندگان، نامزدها و اشخاص گواهی شده به بند ۷-۱ مراجعه شود.

#### ۵-۲-۱۰ بازنگری مدیریت

##### ۱-۵-۲-۱۰ کلیات

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی را در خصوص بازنگری سیستم مدیریت خود در فواصل زمانی طرح ریزی شده تدوین کند تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی خط‌مشی‌های بیان شده و اهداف مربوط به برآورده کردن الزامات این استاندارد اطمینان حاصل کند. این بازنگری ها باید حداقل یک بار در سال انجام گیرد و باید مدون شود.

##### ۲-۵-۲-۱۰ دروندادهای بازنگری

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

الف- نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی ( برای مثال ارزیابی توسط نهاد تائید صلاحیت)

ب- بازخور از درخواست کنندگان، نامزدها، اشخاص گواهی شده و طرف‌های ذی‌نفع مربوط به برآورده کردن این استاندارد

ج- محافظت از بی‌طرفی

د- وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی

ه- اقدامات پیگیرانه مربوط به بازنگری‌های قبلی مدیریت

و- برآورده کردن اهداف

ز- تغییراتی که می‌تواند بر سیستم مدیریت تاثیر گذارد

ح- درخواست‌های رسیدگی مجدد و شکایات



#### ۲-۵-۲-۱۰ بروندهای بازنگری

برونداد بازنگری مدیریت باید حداقل شامل تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات مربوط به موارد زیر باشد:

الف- بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرآیندهای آن

ب- بهبود خدمات گواهی کردن مرتبط با برآورده کردن این استاندارد

ج- نیازهای مربوط به منابع

#### ۶-۲-۱۰ ممیزی‌های داخلی

۱-۶-۲-۱۰ نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی ممیزی داخلی را به منظور تصدیق اینکه الزامات این استاندارد را برآورده می‌کند و سیستم مدیریت به‌طور اثربخش اجرا و برقرار نگهداشته می‌شود، تدوین کند.

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

۲-۶-۲-۱۰ یک برنامه ممیزی باید با توجه به اهمیت فرآیندها و زمینه‌هایی که بایستی ممیزی شوند همچنین نتایج ممیزی‌های قبلی، طرح ریزی شود.

۳-۶-۲-۱۰ ممیزی‌های داخلی باید حداقل یکبار در هر ۱۲ ماه انجام گیرد. در صورتی که نهاد گواهی کننده بتواند اثبات کند به‌طور مداوم سیستم مدیریت آن به‌طور اثربخش اجرا می‌شود و دارای ثبات اثبات شده‌ای می‌باشد، دفعات تکرار ممیزی‌های داخلی می‌تواند تقلیل یابد.

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

الف- ممیزی‌های داخلی توسط کارکنان دارای شایستگی که به گواهی کردن، ممیزی و الزامات این استاندارد آگاهی دارند، انجام می‌گیرد.

ب- ممیزان کار خود را ممیزی نمی‌کنند

ج- کارکنان مسئول حوزه‌های ممیزی شده از نتایج ممیزی مطلع می‌شوند

د- اقدامات منتج از ممیزی‌های داخلی به نحو مناسب و به موقع انجام می‌گیرد

ه- هرگونه فرصت‌های بهبود شناسایی می‌شوند

#### ۷-۲-۱۰ اقدامات اصلاحی

نهاد گواهی کننده باید روش(های) اجرایی برای شناسایی و مدیریت عدم انطباق‌های به وجود آمده در خصوص فعالیت‌های خود را تدوین کند. نهاد گواهی کننده همچنین باید در صورت لزوم، اقداماتی را برای حذف علل عدم انطباق‌ها به‌منظور جلوگیری از وقوع مجدد آن‌ها انجام دهد. اقدامات اصلاحی باید متناسب با پیامد مشکلات مورد مواجهه باشد. روش‌های اجرایی باید الزاماتی برای موارد زیر را تعیین کنند:

الف- شناسایی عدم انطباق‌ها

ب- تعیین علل عدم انطباق‌ها

ج- اصلاح عدم انطباق‌ها

د- ارزیابی نیاز به انجام اقداماتی به منظور حصول اطمینان از این که عدم انطباق‌ها مجدداً روی ندهند

ه- تعیین و اجرای به موقع اقدامات مورد نیاز

و- ثبت نتایج ناشی اقدامات انجام گرفته

ز- بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی

#### ۸-۲-۱۰ اقدامات پیشگیرانه

نهاد گواهی کننده باید روش(های) اجرایی برای انجام اقدامات پیشگیرانه به منظور حذف علل عدم انطباق‌های بالقوه تعیین کند. اقدامات پیشگیرانه انجام شده باید متناسب با پیامد احتمالی مشکلات بالقوه باشد. روش‌های اجرایی اقدامات پیشگیرانه باید الزاماتی برای موارد زیر را تعیین کنند:

الف- شناسایی عدم انطباق‌های بالقوه و علل آنها

ب- ارزیابی نیاز به انجام اقدام به منظور پیشگیری از وقوع عدم انطباق‌ها

ج- تعیین و اجرای اقدام مورد نیاز

د- ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته

و- بازنگری اثربخشی اقدامات پیشگیرانه انجام گرفته

یادآوری- روش‌های اجرایی اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی لزومی ندارد که جدا از هم باشند.

## پیوست "الف"

### (اطلاعاتی)

#### اصول نهادهای گواهی کننده اشخاص و فعالیت‌های گواهی کردن آنها

##### الف-۱ کلیات

الف-۱-۱ این استاندارد الزامات خاصی برای تمامی وضعیت‌هایی که می‌تواند رخ دهد را ارائه نمی‌کند. این اصول بایستی به عنوان یک راهنما برای تصمیماتی که ممکن است نیاز باشد در وضعیت‌های پیش بینی نشده اتخاذ شود، به کار گرفته شود. این اصول از زمره الزامات نیستند.

الف-۱-۲ هدف کلی از گواهی کردن اشخاص به رسمیت شناختن شایستگی افراد برای انجام یک کار یا شغل است.

الف-۱-۳ نهاد گواهی کننده مسئولیت دارد که اطمینان حاصل کند فقط به آن اشخاصی که شایستگی خود را اثبات می‌کنند گواهی اعطاء شود.

الف-۱-۴ گواهی کردن اشخاص از طریق اطمینان و اعتماد عمومی ایجاد ارزش می‌کند. اطمینان عمومی به ارزیابی معتبر شایستگی توسط شخص ثالث که در فواصل زمانی معین مجدداً مورد تأیید قرار می‌گیرد، بستگی دارد.

الف-۱-۵ نهاد گواهی کننده بایستی به نحو مسئولانه‌ای عمل کند تا برای طرف‌های ذی‌نفع در خصوص شایستگی، بی‌طرفی و صداقت آن اطمینان به وجود آید.

##### الف-۲ بی‌طرفی

الف-۲-۱ گواهی کردن یک شخص بایستی مبتنی بر شواهد عینی به دست آمده توسط نهاد گواهی کننده از طریق یک ارزیابی منصفانه، معتبر و قابل اطمینان باشد و سایر ذی‌نفعان یا سایر طرف‌ها بر آن تأثیر نگذارند.

الف-۲-۲ ضرورت دارد نهادهای گواهی کننده و کارکنان آنها بی‌طرف باشند و بی‌طرف انگاشته شوند تا در مورد فعالیت‌ها و ماحصل آنها اطمینان حاصل شود.

الف-۲-۳ تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی، شامل موارد زیر است، اما محدود به این‌ها نمی‌شود:

الف- تهدیدهای مرتبط با منافع شخصی<sup>۱</sup>: تهدیدهایی که از سوی یک شخص یا نهاد که در جهت منافع خود و برای منتفع شدن خود فعالیت می‌کند، به وجود می‌آید

ب- تهدیدهای مرتبط با ذهنی‌گرائی<sup>۲</sup>: تهدیدهایی که از غلبه گرایش شخصی بر شواهد عینی ناشی می‌شود

---

1- Self-interest threats

2- Subjectivity

- ج- تهدیدهای مرتبط با آشنایی<sup>۱</sup>: تهدیدهایی که از آشنایی یا اعتماد یک شخص به شخص دیگر ناشی می‌شود، برای مثال یک آزمون‌گر یا یکی از کارکنان نهاد گواهی‌کننده با یک نامزد ارتباط ایجاد می‌کند که بر توانایی رسیدن به یک قضاوت واقع‌گرایانه اثر می‌گذارد
- د- تهدیدهای مرتبط با ارعاب<sup>۲</sup>: تهدیدهایی که مانع می‌شود نهاد گواهی‌کننده یا کارکنان آن به علت ترس از یک نامزد یا سایر طرف‌های ذی‌نفع واقع‌گرایانه عمل کنند
- ه- تهدیدهای مرتبط با منابع مالی: منبع درآمد برای یک نهاد گواهی‌کننده می‌تواند تهدیدی برای بی‌طرفی باشد

### الف-۳ شایستگی

برای ارائه خدمات گواهی‌کردن به نحوی که ایجاد اطمینان کند، شایستگی کارکنان نهاد گواهی‌کننده ضروری است.

### الف-۴ محرمانگی و در دسترس قرار دادن اطلاعات

مدیریت کردن توازن بین محرمانگی و در دسترس قرار دادن اطلاعات بر اعتماد ذی‌نفعان و تلقی آن‌ها از ارزش فعالیت‌های گواهی‌کردن تاثیر می‌گذارد.

### الف-۵ پاسخ گوئی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد

حل و فصل اثربخش شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد یکی از روش‌های مهم حفاظت از نهاد-گواهی‌کننده و طرف‌های ذی‌نفع در برابر خطاها، غفلت‌ها یا رفتار غیر معقول است.

### الف-۶ مسئولیت

نهاد گواهی‌کننده مسئولیت دارد شواهد عینی کافی را برای اینکه مبنای تصمیم‌گیری در مورد گواهی‌کردن قرار دهند، به دست آورد.

## کتابنامه

- [۱] استاندارد ISO 9001<sup>۱</sup> سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- [۲] استاندارد ISO 19011<sup>۲</sup> رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت
- [۳] استاندارد ISO/IEC 17030<sup>۳</sup> ارزیابی انطباق- الزامات عمومی برای علایم انطباق شخص ثالث

---

۱- استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ : ۱۳۸۸ بر مبنای استاندارد ISO 9001: 2008 تدوین شده است.  
۲- استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ بر مبنای استاندارد ISO 19011: 2011 تدوین شده است و ارجاعات در این استاندارد درخصوص رهنمودهای مرتبط در استاندارد ISO 19011 در مورد ممیزی تمام انواع دیگر سیستم‌های مدیریتی نیز کاربرد دارد.  
۳- استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۳۰ بر مبنای ISO/IEC 17030: 2003 تدوین شده است.