



روش اجرایی قوانین و مقررات صدور گواهینامه  
Quality Management System Certification Regulation  
Procedure

Document Code

Pr05/1<sup>st</sup>/12.01.2020

فهرست

3	1-اهداف
3	2-تعاریف و اصطلاحات
5	3-رویکرد مبتنی بر ریسک
5	4-استقلال، بی طرفی، محرمانگی و شفافیت
5	5-اعطا و نگهداری گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت
5	5-1-درخواست ارائه خدمات
5	5-2-بررسی و بازنگری درخواست
5	5-3-تعیین نفر روز ممیزی
8	5-4-تخصیص و مشخص کردن تیم ممیزی
8	5-5-برقراری تماس اولیه با سازمان مشتری
9	5-6-ممیزی اولیه صدور گواهینامه
9	5-6-1-ممیزی مرحله اول
10	5-6-2-ممیزی مرحله دوم
10	5-7-یافته های ممیزی اولیه
10	5-8-اطلاعات اعطای گواهینامه و ابلاغ به مشتری
11	5-9-انتقال گواهی از نهاد گواهی کننده دیگر به RPCERT
11	5-9-1-ارزیابی اولیه
12	5-9-2-گواهی کردن
12	5-9-3-همکاری بین نهادهای گواهی کننده
13	5-10-ممیزی های مراقبتی
13	5-11-صدور مجدد
14	5-11-1-کلیات
14	5-11-2-برنامه ریزی ممیزی صدور مجدد
14	5-11-3-ممیزی صدور مجدد
14	5-11-4-اطلاعات اعطای گواهینامه مجدد و ابلاغ به مشتری
14	5-12-ممیزی های خاص
15	5-13-انجام ممیزی اضافی
15	5-14-توسعه و گسترش دامنه فعالیت (SCOPE EXTENTION)
15	5-15-فعالیت های اصلی انجام ممیزی
15	5-15-1-جلسه افتتاحیه



روش اجرایی قوانین و مقررات صدور گواهینامه  
Quality Management System Certification Regulation  
Procedure

Document Code

Pr05/1<sup>st</sup>/12.01.2020

16	5-15-2 نقش و مسئولیت های راهنمای ممیزی (Guide) و مشاهده گر (Observer)
17	5-15-3 نتیجه ممیزی و تکمیل مدارک ممیزی
17	5-15-4 جلسه اختتامیه
18	6-اعطای گواهینامه مجدد
18	6-1-اعطای گواهینامه
18	6-1-1 ثبت کردن سازمان گواهی شده
19	6-3-تجدید گواهینامه
19	6-4-عدم استفاده از گواهینامه و قطع همکاری
19	7-حقوق و مسئولیت های سازمان و مشتری
19	7-1-حقوق و مسئولیت های نهاد گواهی کننده (RPCERT)
20	7-2-حقوق و مسئولیت های مشتری
20	8-تعلیق، ابطال گواهینامه و محدود کردن دامنه کاری
20	8-1-تعلیق گواهینامه
21	8-2-ابطال گواهینامه
21	8-3-محدود کردن دامنه کاری
21	9-اعتراضات و شکایات
21	9-1-اعتراضات
21	9-2-شکایات
22	10-استفاده از لوگو
22	11-شرایط مالی
22	11-1-کلیات
22	11-2-شرایط پرداخت
22	12-تغییرات و تجدید نظر

## 1-اهداف

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح نحوه ارزیابی و ممیزی و صدور گواهینامه های مدیریتی است که توسط شرکت RPCERT به کار گرفته می شود.  
قوانین اعطای گواهینامه، تمامی الزامات سازمان نظام تأیید صلاحیت ایران را برآورده می سازد و در این زمینه الزامات استاندارد ISO 17021-1 پایه و اساس کلیه مدارک و مستندات سازمان را شامل می گردد.  
گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت، سندی است که نشان می دهد که سازمانی تمامی الزامات قابل کاربرد سیستم را در سازمان خود پیاده سازی، اجرا و نگهداری نموده است.  
گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت به هیچ وجه نشان دهنده ارزیابی و صدور گواهینامه محصولات نیست. بنابراین نبایستی این دو را با هم اشتباه گرفت و یا به جای یکدیگر استفاده شود.

## 2- تعاریف و اصطلاحات

تعاریف استفاده شده درین سند شامل استانداردهای ISO 9000:2015 و همچنین سری استانداردهای ISO/IEC 17000 می باشد.

کلماتی که به صورت اختصار بیان می گردد شامل موارد زیر می باشد:

NAB:(National Accreditation Body(NACI)

QMS:(Quality Management System)

IAF:(International Accreditation Body)

تعاریف و اصطلاحات بکار برده شده درین سند شامل موارد ذیل می باشد:

-**مشتری گواهی شده:**سازمانی که سیستم مدیریت کیفیت آن، مورد تصدیق و گواهی قرار گرفته است.

-**بی طرفی:**عینیت واقعی و ادراک شده

-**مشتری گواهی شده:**سازمانی که سیستم مدیریت کیفیت آن، مورد تصدیق و گواهی قرار گرفته است.

-**خدمات مشاوره سیستم مدیریتی:** مشارکت در برنامه ریزی، اجرای و نگهداری از سیستم مدیریت کیفیت

-**مشتری گواهی شده:**سازمانی که سیستم مدیریت کیفیت آن، مورد تصدیق و گواهی قرار گرفته است.

-**ممیزی گواهی کردن:** ممیزی انجام شده توسط یک سازمان ممیزی مستقل از مشتری و طرفهایی که به صدور گواهینامه اعتماد دارند، به منظور تأیید سیستم مدیریت مشتری

-**مشتری:** سازمانی که سیستم مدیریتی آن برای اهداف صدور گواهینامه ممیزی می شود.

-**ممیزی:** کسی که ممیزی را انجام میدهد

-**صلاحیت:** توانایی استفاده از دانش و مهارت برای دستیابی به نتایج در نظر گرفته شده

-**راهنما:** فردی که توسط مشتری جهت کمک به تیم ممیزی تعیین می گردد.

-**مشاهده گر:** کسی که تیم ممیزی را همراهی می کند ولی ممیزی انجام نمیدهد.

-**حوزه فنی:** حوزه ای که با مشترکات فرآیندهای مربوط به یک نوع خاص از سیستم مدیریت مشخص می گردد

-**عدم انطباق عمده یا کلی:** نادیده گرفتن کامل یکی از الزامات و قوانین استاندارد و یا تعدد عدم انطباق های جزئی در یکی از بندهای استاندارد که منجر شود اثربخشی اجرای آن قسمت از الزامات استاندارد با مشکل مواجه گردد.

ضمناً عدم رعایت الزامات مشتری و بوطرف نکردن عدم انطباق های جزئی مربوط به ممیزی قبل، به عنوان عدم انطباق کلی در نظر گرفته می شود.

توضیحات: تا زمانی که عدم انطباق های کلی رفع نگردد صدور گواهینامه صورت نمی پذیرد.

-**عدم انطباق جزئی:**

یک عدم انطباق و انحراف محدود، در الزامات و قوانین سیستم مدیریت کیفیت

تذکر:

در صورت مشاهده عدم انطباق های جزئی به مشتری مهلت 3 ماهه داده می شود تا اصلاحات و اقدامات اصلاحی لازم را انجام دهد.

نحوه تصدیق انجام اقدامات اصلاحی به دو صورت امکانپذیر است: (بسته به نوع اقدام اصلاحی توافق شده در روز ممیزی)

الف) ارسال سوابق و شواهد عینی

ب) تصدیق در محل مشتری (verification visit)

**مشاهده:** وجود یک انحراف ناچیز در الزامات و قوانین که در صورت عدم رفع آن، احتمال تبدیل شدن آن به یک عدم انطباق در آینده وجود خواهد داشت.

**متخصصین فنی:**

شخصی که دانش یا تخصص خاصی را به تیم ممیزی ارائه می دهد.

**طرح گواهی کردن:**

سیستم ارزیابی انطباق مربوط به سیستم های مدیریتی که قوانین خاص و رویه های خاص همان الزامات مشخص شده در آن اعمال می شود.

**مدت زمان ممیزی:** زمان لازم برای انجام ممیزی اثربخش در سازمان مشتری (شروع با جلسه افتتاحیه و انتها با جلسه اختتامیه)

### 3- تفکر مبتنی بر ریسک

RPCERT به منظور اطمینان از یک ممیزی بی طرفی و شایسته، تمامی ریسک ها و تهدیدهای مرتبط با فرآیندهای مختلف صدور گواهینامه و ممیزی را شناسایی نموده و برای به حداقل رسانده آنها اقدامات لازم را انجام میدهد و اثربخشی اقدامات فوق را سالیانه مورد بازنگری قرار می دهد. (Pr12)

### 4- استقلال بی طرفی، محرمانگی و شفافیت

کلید اقدامات مربوط به فعالیت های ممیزی (اسناد، سوابق، ارتباطات، گزارشات ممیزی و ...) محرمانه تلقی می گردد به غیر از موارد ثبت شده در قرارداد فی مابین و مواردی که توسط نهادهای اعتباربخشی و مقامات ذی صلاح ارائه شده است. دسترسی و مشاوره با اسناد مربوط به فعالیت های مورد نظر، منحصرأً به کارکنان RPCERT که در فرآیند ارزیابی انطباق و همچنین نهادهای معتبر درگیر هستند اعطا می شود.

RPCERT در صورت نیاز به ابلاغ هرگونه اطلاعات و یا تفسیر طبق مقررات قانونی، به مشتری اطلاع می دهد.

RPCERT در نقش سازمان صدور گواهینامه موظف است بی طرفی خود را در کل فعالیت ممیزی اثبات نماید و یک فرآیند تحلیل، ارزیابی و مدیریت تهدیدات بی طرفی را سازماندهی کند. (رجوع به روش Pr03)

درین راستا RPCERT هیچگونه خدمات مشاوره ای و یا حتی انجام ممیزی های داخلی را ارائه نمی دهد.

### 5- اعطا و نگهداری گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت

#### 5-1- درخواست گواهی کردن

سازمان هایی که مایل به گواهی کردن سیستم مدیریت خود باشند، میتوانند با شرکت RPCERT ارتباط برقرار کرده و اطلاعات اولیه خود را با توجه به فرم درخواست گواهی به شماره FR01/00 ارائه نمایند. این فرم توسط واحد امور قراردادهای شرکت به صورت رایگان برای متقاضیان ارسال می گردد. سازمان بایستی حداقل دو ماه سوابق مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت داشته باشد.

#### 5-2- بررسی و بازنگری درخواست و تعیین نفر روز ممیزی

پس از تکمیل فرم فوق توسط سازمان متقاضی، فرم تحویل مدیر واحد صدور گواهی می گردد تا نسبت به موارد ذیل بررسی های لازم صورت پذیرد:

الف) کفایت اطلاعات لازم برای انجام مراحل بعدی برنامه ریزی و انجام ممیزی

ب) اطمینان از مستند شدن کامل و شفاف اطلاعات

ج) بررسی هرگونه اختلاف نظر در تفاهم بین مشتری و RPCERT (مانند تغییر و اصلاح دامنه کاری مطرح شده Scope)



د) بررسی توانایی سازمان در خصوص برنامه ریزی ممیزی طبق زمان درخواستی مشتری (بررسی توانایی و ظرفیت خالی ممیزان)  
ک) بررسی موارد بی طرفی و زبان مورد استفاده متداول محل مشتری (ممکن است نیاز به مترجم باشد)  
ه) اطمینان از اجرای سیستم حداقل به میزان دو ماه در سازمان متقاضی  
اگر شرکت RPCERT توانایی و امکان ممیزی را داشته باشد یک پیش قرارداد (Proposal) به همراه قوانین مربوط به صدور گواهینامه نیز برای مشتری ارسال می گردد.  
اگر شرکت RPCERT نتواند خدمات مورد درخواست را انجام دهد، طبق نامه ای دلایل عدم پذیرش، به سازمان متقاضی اعلام می گردد.  
مدت زمان ممیزی طبق نشریه IAF MD 5: 2015 محاسبه می گردد. مدت زمان ممیزی مراقبتی یک سوم مدت محاسبه شده برای ممیزی اولیه خواهد بود. ضمناً ممیزی صدور مجدد دو سوم مدت محاسبه شده برای ممیزی اولیه خواهد بود.

### جدول محاسبه نفر روز ممیزی

Number of Employees*	Number of Audit Mandays (Stage1+Stage2)
1-5	1.5
6-10	2
11-15	2.5
16-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
126-175	8
176-275	9
276-425	10
426-625	11
>625	Continue as above

منظور از کارمندان، کسانی هستند که در بخش ها یا فعالیتهایی تحت پوشش دامنه گواهینامه کار می کنند ، همانطور که در نظامنامه کیفیت سازمان شرح داده می شود.(تعداد افراد در شیفت های مختلف)  
عواملی که باعث کاهش و یا افزایش مدت زمان فوق می گردد به شرح ذیل می باشد:

### افزایش مدت زمان:

- فعالیت عملیاتی در بیش از یک محل و ساختمان صورت می پذیرد.
- پرسنل بیش از یک زبان صحبت می کنند
- وجود تسهیلات و ماسین آلات متعدد و زیاد با توجه به تعداد پرسنل
- حجم زیادی از قوانین مربوط به حوزه صدور گواهینامه (به عنوان مثال ، دارو ، مواد غذایی ، هوافضا و غیره).
- وجود فرآیندهای پیچیده و منحصر به فرد
- وجود نیاز به ممیزی تسهیلات و یا سایت های موقتی (مانند فعالیت های شرکت های پیمانکار)

### کاهش مدت زمان:

- مستثنی کردن بخش طراحی در سازمان (Exclude the design section)
- فرآیند و خدمات با ریسک پایین
- تسهیلات بسیار کوچک مشتری (دارای تنها یک دفتر کاری و تعداد محدود پرسنل)
- وجود بلوغ سازمانی (سازمانی که چند سال دارای سیستم مدیریت کیفیت بوده )
- ترکیب دو یا بیشتر سیستم های مدیریتی
- دریافت گواهی های دیگر توسط مشتری از RPCERT
- انجام کارهای مشابه و ساده توسط کارکنان
- دریافت گواهی های دیگر توسط مشتری از نهادهای دیگر گواهی کننده
- وجود پرسنلی که به صورت دائم در سازمان فعالیت نمی کنند (مانند فروشندگان و رانندگان – Off line)

توضیح مهم: نهایتاً، میزان افزایش و کاهش زمان ممیزی نبایستی از سی درصد تجاوز نماید. (کاهش و یا افزایش)

### کاهش مدت زمان ممیزی به دلیل وجود چندین سیستم مدیریتی

در صورتی که سازمان سیستم مدیریت یکپارچه را در سازمان جاری کرده باشد، مدت زمان ممیزی بر اساس نشریه سازمان اعتباردهی جهانی IAF MD11:2013 محاسبه می گردد.

### 3-5- تعیین مدت زمان برای سازمان هایی که محل های متعدد دارند

در صورتی که مشتری دارای تعداد زیادی سایت عملیاتی و یا دفتر باشد، تعداد محل هایی که بایستی مورد ممیزی قرار گیرد طبق فرمول زیر محاسبه می گردد:

**ممیزی اولیه:** اندازه نمونه نتیجه ریشه مربع (جذر) تعداد کل دفاتر خواهد بود. (مثلا اگر مشتری چهار دفتر داشته باشد، بایستی دو دفتر مورد ممیزی قرار گیرد)

**ممیزی مراقبتی:** تعداد نمونه ممیزی اولیه ضرب در عدد 6. (به طور مثال: در مثال بالا بایستی 1.2 ممیزی گردد که بعد از رند کردن به عدد یک می رسیم)

**ممیزی صدور مجدد:** اندازه نمونه برابر با اندازه نمونه صدور اولیه می باشد، در صورتی که سیستم فوق در سه سال قبل به طور اثربخش اجرا شده باشد، تا بیست درصد امکان کاهش تعداد دفاتر وجود دارد.  
تذکر مهم: در صورتی که در حین انجام ممیزی عدم انطباقی در یکی از محل ها مشاهده شود، این عدم انطباق به سایر دفاتر و محل های ممیزی نیز دلالت خواهد کرد.

#### 5-4- تخصیص و مشخص کردن تیم ممیزی

بعد از عقد قرارداد با مشتری، مدیر صدور گواهینامه اقدام به بررسی ممیزین واجد شرایط می نماید. (با توجه به شرایط احراز آنان).

ممیزین انتخاب شده بایستی صلاحیت موارد ذیل را دارا باشند:

- آشنا بودن با مقررات قانونی و مراحل صدور گواهینامه RPCERT
- تبحر در بررسی و ارزیابی مستندات
- داشتن دانش فنی مناسب از فعالیتهای خاص سازمان مشتری
- توانایی ایجاد ارتباطات اثربخش با ممیزی شونده
- عاری بودن از هر نوع تضاد منافع که باعث می گردد بی طرفی سازمان با تهدید مواجه گردد
- ممیزان نبایستی خدمات مشاوره ای به سازمان مشتری ارائه کرده باشند
- ممیزان نبایستی هیچگونه رابطه قبلی با مشتری داشته باشند.
- ممیزان نبایستی هیچ گونه ارتباط کاری با رقبای سازمان ممیزی شونده داشته باشند.

رجوع به دستورالعمل تخصیص تیم ممیزی - WI01

#### 5-5- برقراری تماس اولیه با سازمان مشتری

سرممیز تیم ممیزی موظف است با نماینده مدیریت و یا مدیر امور کیفیت مشتری تماس برقرار کرده و موارد ذیل را مد نظر بررسی می نماید:

- تأیید مجوز برای انجام ممیزی



- تقاضای آماده سازی مستندات برای ممیزی مرحله اول (مانند نظامنامه، روش های اجرای و سایر مستندات)
  - تعیین قوانین موارد مربوط به ایمنی در حین ممیزی سایت (در صورت داشتن موضوعیت)
  - تعیین مقدمات و تمهیدات اولیه ممیزی
  - توافق درباره حضور مشاهده گرها و نحوه مراجعه به سایت مشتری
- سرممیز موظف است برنامه ممیزی را آماده نماید و یک هفته قبل از ممیزی، برنامه ممیزی را برای مشتری ارسال نماید. مشتری پس از دریافت برنامه ممیزی، سه روز مهلت خواهد داشت تا در خصوص برنامه ممیزی اصلاحات درخواستی خود را ارائه دهد تا در صورت توافق اصلاحات انجام گردد.
- تذکر مهم: مشتری این حق را دارد تا نسبت به ترکیب تیم ممیزی درخواست تجدید نظر نماید (تنها یک بار).
- در صورتی که RPCERT با درخواست تغییرات در ترکیب تیم ممیزی و یا تاریخ پیشنهادی موافقت نماید، مجدداً برنامه جدید و بازنگری شده برای مشتری ارسال می گردد.
  - حضور کارآموز ممیزی و یا متخصص فنی تغییری در زمان ممیزی نخواهد داشت و جزو نفر روز ممیزی حساب نمی گردد.
  - در صورتیکه در جلسه افتتاحیه سرممیز متوجه شود که برنامه ممیزی توسط سازمان قابل اجرا نیست، سرممیز، ممیزی را به تعویق می اندازد.

#### 5-6- ممیزی اولیه صدور گواهینامه

ممیزی اولیه مشتری در دو مرحله مجزا صورت می پذیرد:

#### 5-6-1- ممیزی مرحله اول (Stage 1)

ممیزی مرحله اول با اهداف زیر انجام میگردد:

- بررسی مدارک و مستندات سیستم مدیریت کیفیت بدین منظور ممکن است مشتری تمامی مدارک و مستندات لازم را طبق درخواست مشتری برای بررسی آنان ارسال نماید.
- ارزیابی وضعیت و موقعیت سازمان و مصاحبه های اولیه با پرسنل سازمان و بررسی آمادگی آنان برای انجام ممیزی مرحله دوم.
- بررسی درک مشتری در خصوص الزامات استاندارد و بررسی موارد استثنا شده در سیستم مدیریت کیفیت
- بررسی فرآیندهای اصلی سازمان و شاخص های تعریف شده
- بازنگری و بررسی دامنه کاری (Scope)
- بررسی جزئیات ممیزی مرحله دوم
- بررسی انجام ممیزی داخلی و جلسات بازنگری مدیریت

یافته های مرحله اول به سازمان مستند می گردد و در اختیار مشتری قرار می گیرد ، از جمله شناسایی هرگونه زمینه ای که می تواند در مرحله دوم ممیزی به عنوان یک نقص باشد.

در تعیین فاصله زمانی بین دو مرحله از ممیزی ، نیازهای مشتری برای حل موارد مشکل دار شناسایی شده در مرحله اول ممیزی، مورد توجه قرار می گیرد.(ممکن است مشتری درخواست نماید مرحله دوم ممیزی با تاخیر بیشتری انجام شود)

RPCERT به مشتریان اکیدا توصیه می نماید که ممیزی مرحله اول حتما در محل مشتری صورت پذیرد.

تذکر: هیچ اجبار و الزامی به انجام ممیزی مرحله اول ، در محل مشتری وجود ندارد و مشتری می تواند با ارسال مدارک درخواستی ممیزین، این مرحله را به انجام برساند.

### 5-6-2- ممیزی مرحله دوم (Stage 2)

هدف از ممیزی مرحله دوم ارزیابی سیستم مدیریتی سازمان و اثربخشی آن است. مرحله دوم ممیزی در محل سازمان انجام می شود و حداقل شامل موارد ذیل می شود:

- بررسی اطلاعات و شواهد عینی در مورد انطباق با کلیه الزامات استاندارد یا سایر الزامات قانونی قابل اجرا
- نظارت ، اندازه گیری ، گزارش و بررسی در مورد اهداف مهم سازمان
- عملکرد سازمان در خصوص الزامات قانونی (در صورت وجود)
- بررسی کنترل های عملیاتی سازمان
- انجام ممیزی داخلی و برگزاری جلسات بازرنگری مدیریت
- بررسی خط مشی کیفی سازمان و انتقال آن در سراسر سازمان
- بررسی ارتباط مابین الزامات قانونی،سیاست ها،اهداف،فرآیندها و نتایج بدست آمده

توجه داشته باشید که اگر مشتری یک یا چند فرآیند خود را برون سپاری کرده باشد(Outsource)،سوابق مربوط به آن فرآیندها در محل سازمان ممیزی شونده بررسی می گردد.

### 5-7- یافته های ممیزی اولیه

تیم ممیزی ، تمام اطلاعات و شواهد عینی جمع آوری شده در هر دو مرحله از ممیزی را تجزیه و تحلیل می کند ، یافته های ممیزی را بررسی می کند و به نتیجه گیری از ممیزی می رسد.

### 5-8- اطلاعات اعطای گواهینامه و ابلاغ به مشتری

اطلاعات ارائه شده توسط تیم ممیزی به مدیر صدور گواهینامه ، برای تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه ، حداقل ، موارد زیر را شامل می گردد:

گزارش ممیزی

بیان ماهیت عدم انطباق و اقدامات اصلاحی توافق شده با مشتری

تأیید اطلاعات مندرج در فرم بازنگری در خواست مشتری (مانند تأیید نهایی (scope)

پیشنهاد نهایی برای اقدام در خصوص گواهی کردن شامل موارد زیر:

- توصیه برای صدور گواهینامه
- توصیه برای صدور گواهینامه پس از رفع عدم انطباق های مشاهده شده
- عدم توصیه مشتری برای صدور گواهینامه به دلایل مشخص شده

مدیر واحد صدور گواهینامه RPCERT، تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه را بر اساس ارزیابی یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی و سایر اطلاعات مرتبط (به عنوان مثال اطلاعات عمومی، اظهار نظر در مورد گزارش ممیزی توسط اتخاذ می کند) تذکره در صورتی که مشتری پس از اعلام عدم انطباق ها تا شش ماه نسبت به ارسال شواهد و رفع آنها اقدام نکند، ممیزی مرحله دوم بایستی تکرار گردد.

سرممیز بایستی پس از انجام ممیزی یک برنامه کلی سه ساله را تدوین نماید. درین برنامه تمامی عدم انطباق ها و توصیه های بهبود درج می گردد. (رجوع به فرم برنامه سه ساله ممیزی به شماره Fr16)

#### 5-9- انتقال گواهی از نهاد گواهی کننده دیگر به RPCERT

انتقال گواهینامه مطابق با مفاد راهنمای IAF MD2: 2017 انجام می گردد.

انتقال صدور گواهینامه موجود به RPCERT حتما بایستی در حوزه فنی گواهینامه قبلی صورت پذیرد. (EA CODE) در صورتی که سازمان گواهینامه های مدیریت یکپارچه را اخذ نموده باشد، سازمان IAF این انتقال را توصیه نمی نماید. فقط گواهینامه توسط یک نهاد صدور گواهینامه معتبر که توافق نامه تشخیص متقابل را با IAF یا انجمن محلی نهاد های اعتباربخشی (به عنوان مثال EA) در سطح 3 امضا کرده است و در جایی که در سطح 4 و 5 کاربرد دارد، واجد شرایط انتقال است.

گواهینامه های که تحت اعتبار سازمان IAF نمی باشد قابلیت انتقال ندارد و باید با مشتری مانند یک مشتری جدید رفتار گردد. (رجوع به بند 5-9- همین روش اجرایی)

#### 5-9-1- ارزیابی اولیه

بررسی پرونده صدور گواهینامه توسط یک ممیز واجد شرایط انجام می شود. این بررسی با استفاده از بررسی اسناد انجام می شود و به طور معمول باید شامل مراجعه به مشتری آینده (متقاضی برای انتقال) شود.

این بررسی ها باید جنبه های ذیل را مد نظر گیرد:

- تأیید مبنی بر اینکه فعالیتهای تأیید شده مشتری در محدوده معتبر RPCERT پذیرش قرار می گیرد.
- دلایل انجام این انتقال

- گواهینامه سازمان متقاضی هنوز دارای اعتبار می باشد.
  - بایستی وضعیت عدم انطباق های قبلی و تصدیق اقدامات اصلاحی انجام شده مشخص باشد، مگر اینکه ارتباط بین نهاد گواهی کننده قبلی و متقاضی فعلی قطع شده باشد.
  - در صورتی که امکان برقراری ارتباط با نهاد گواهی کننده قبلی وجود نداشته باشد، بایستی دلایل آن ثبت گردد.
  - بررسی گزارشات ممیزی قبلی و سایر مستندات مربوطه
  - تأیید برنامه ممیزی و برنامه سه ساله تدوین شده توسط نهاد گواهی کننده
  - هرگونه تعامل فعلی سازمان با نهادهای نظارتی در رابطه با انطباق قانونی. (مثلا سازمان هایی که استاندارد اجباری دارند)
- اگر آخرین گواهینامه ها ، اعتبارسنجی ها یا گزارش های ممیزی مراقبتی قبلی در دسترس نباشند یا اگر ممیزی نظارت یا اعتبارسنجی به تأخیر افتاده باشد ، سازمان با عنوان مشتری جدید رفتار خواهد شد.

#### 5-9-2- گواهی کردن

پروسه انجام انتقال نبایستی تا زمانی که موارد ذیل محقق نشده است ادامه یابد:

- تا زمانی که عدم انطباق های قبلی رفع نشده و اقدامات اصلاحی به صورت مستند ارائه نگردیده است
  - ارائه برنامه اجرایی برای رفع عدم انطباق های جزئی قابل قبول می باشد.
- در حین بررسی قبل از انتقال هرگونه مساله ای که باعث گردد بررسی مدارک و شواهد به شکل کامل انجام نگردد، سازمان متقاضی انتقال را به عنوان یک سازمان جدید مدنظر قرار می دهد.
- در عین حال ، نهاد صدور گواهینامه باید این اقدام را برای مشتری توجیه نماید.
- اگر در جریان بررسی قبل از انتقال هیچ مشکلی در انتظار یا مشکلات احتمالی پیش نیاید ، ممکن است گواهی انتقال به دنبال فرآیند تصمیم گیری اعطا شود . بایستی توجه شود افرادی که گزارش را بررسی می کنند بایستی از افرادی که در بررسی اولیه انتقال به عنوان ممیز عمل کردند متفاوت باشند.
- اگر مشکلی در بررسی پیش از انتقال پیدا نشود ، چرخه صدور گواهینامه بر اساس روش قبلی انجام می شود و RPCERT انتقال برنامه سه ساله برای چرخه صدور گواهینامه قبلی را انجام می دهد.

#### 5-9-3- همکاری بین نهاد های گواهی کننده

همکاری بین نهاد های گواهی کننده برای فرآیند مؤثر برای انتقال و صحت صدور گواهینامه ضروری است. در صورت درخواست ، مرجع صدور گواهینامه باید کلیه اسناد و اطلاعات مورد نیاز این سند را به سازمان صدور گواهینامه پذیرش (RPCERT) ارائه دهد. در جایی که امکان برقراری ارتباط با نهاد صدور گواهینامه امکان پذیر نباشد ، نهاد صدور گواهینامه پذیرش دلایل را ثبت کرده و تمام تلاش خود را برای بدست آوردن اطلاعات لازم از منابع دیگر انجام می دهد.

در غیر این صورت RPCERT و یا مشتری میتوانند با مرجع اعتباردهی نهاد گواهی کننده قبلی تماس برقرار کرده و این عدم همکاری را گزارش نماید.

#### 5-10- ممیزی های مراقبتی

نهاد گواهی دهنده سالیانه ممیزی های مراقبتی را انجام میدهد تا اطمینان حاصل کند، سیستم طراحی شده همچنان مستقر و به صورت اثربخش فعالیت می نماید.

ممیزی مراقبتی عموماً 11 ماه پس از تاریخ صدور گواهینامه صورت میپذیرد. برنامه ممیزی و تمهیدات آن یک ماه قبل از تاریخ ممیزی قابل اجرا می باشد.

ممیزی های مراقبتی لزوماً در محل انجام می گردد، ولی لزوماً تمامی الزامات استاندارد مورد ارزیابی و ممیزی قرار نمیگیرد. حداقل مواردی که بایستی در جلسات ممیزی مراقبتی کنترل شود شامل موارد زیر می باشد:

- بررسی نتایج ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت
- بررسی اقدامات اصلاحی مربوط به ممیزی قبلی و رفع کامل عدم انطباق های مشاهده شده
- نحوه مدیریت شکایات مشتریان
- بررسی اثربخشی سیستم با توجه به نتایج محقق شده در سیستم
- بررسی بهبود مداوم فرآیندهای طراحی شده در سازمان
- بررسی کنترل های عملیاتی
- بازنگری تغییرات احتمالی در سیستم
- بررسی صحت استفاده از لوگو و سایر موارد مرتبط با گواهینامه
- بررسی کفایت خط مشی کیفیت
- بررسی رعایت مواد قانونی توسط مشتری (در صورت وجود الزامات قانونی)

#### 5-11- صدور مجدد

#### 5-11-1 کلیات

ممیزی صدور مجدد گواهینامه قبل از انقضای دوره آن (سه ساله) صورت می پذیرد. عموماً سه ماه قبل از انقضای تاریخ گواهینامه، واحد امور قراردادهای با سازمان مشتری در خصوص قرارداد جدید صحبت های اولیه را آغاز می نماید و تفاهمنامه جدید برای مشتری ارسال می گردد.

در صورتی که تاریخ ممیزی مجدد پس از انقضای تاریخ گواهینامه باشد، ممیزی به عنوان ممیزی اولیه تلقی می گردد و الزامات ممیزی اولیه را شامل می گردد (رجوع به بند 5-6)

### 5-11-2 برنامه ریزی ممیزی صدور مجدد

هدف از ممیزی مجدد تأیید تطابق مداوم و اثربخشی سیستم مدیریت و کاربرد مداوم دامنه صدور گواهینامه میباشد. ممیزی صدور مجدد، سیستم مدیریت را در طول دوره صدور گواهینامه لحاظ می کند و شامل بررسی گزارش های ممیزی های نظارت قبلی است. روندهای فرآیندها و نتایج حاصله در طول سه سال قبل مورد تأیید قرار دارد. در صورتی که تغییرات چشمگیری در سازمان به وجود آمده باشد ممیزی مرحله اول نیز شامل این ممیزی می گردد. (مانند تغییرات در مستندات، قوانین، زیرساختها و ...)

### 5-11-3 ممیزی صدور مجدد

ممیزی صدور مجدد شامل ممیزی سالانه در محل است که موارد زیر را در بر می گیرد:

- اثربخشی کل سیستم مدیریت در مورد تغییرات داخلی و خارجی و ارتباط و کاربرد مداوم دامنه صدور گواهینامه
- بررسی تعهد مدیریت ارشد برای حفظ و بهبود اثربخشی سیستم مدیریت ، به منظور بهبود عملکرد کلی سازمان
- آیا عملکرد سیستم مدیریت در دستیابی به سیاست ها و اهداف سازمان نقش داشته یا خیر؟

در صورتی که در طول ممیزی ، عدم انطباقی مشاهده شود، سازمان سه ماه مهلت خواهد داشت تا موارد مشاهده شده را رفع نماید و نتایج را به سازمان ارسال نماید (مانند ممیزی اولیه صدور گواهینامه) اگر در این دوره ، گواهی منقضی شده باشد ، RPCERT اقدام به تعلیق گواهی می کند که پس از حذف عدم تطابق مجدداً اعطا می شود.

اگر فعالیت های ممیزی صدور مجدد قبل از تاریخ انقضا گواهی موجود با موفقیت به پایان رسیده باشند ، تاریخ انقضاء گواهینامه جدید می تواند براساس تاریخ انقضا گواهی موجود باشد. تاریخ صدور گواهینامه جدید باید در تاریخ تصمیم گیری و یا پس از دریافت مجدد باشد.

در صورتی که اقدامات اصلاحی درخواستی تا زمان انقضاء گواهینامه قبلی انجام نگردد، گواهینامه فوق تمدید نمی گردد و این مساله بایستی به اطلاع مشتری رسانده شود.

### 5-11-4 اطلاعات اعطای گواهینامه مجدد و ابلاغ به مشتری

تصمیماتی راجع به تمدید گواهینامه بر اساس نتایج ممیزی صدور مجدد ، و همچنین بر اساس نتایج بررسی سیستم در طول مدت صدور گواهینامه و هرگونه شکایتی که از کاربران گواهینامه دریافت می کند ، اتخاذ می گردد.

### 5-12- ممیزی های خاص و ویژه

ممیزی های ویژه شامل موارد ذیل می گردد:

- هنگامی که تأیید در محل برای از بین بردن عدم انطباق شناسایی شده در طول ممیزی ارزیابی ، نظارت و ارزیابی مجدد نیاز باشد.(بررسی عینی اقدامات اصلاحی انجام شده )
- اگر شواهدی وجود داشته باشد مبنی بر این که دیگر الزامات استاندارد مربوطه و الزامات قانونی دیگر برآورده نمی شود (به عنوان مثال پس از شکایت یه نهاد از سازمان گواهی شده )
- در صورت درخواست توسط هر شخص یا اشخاص حقوقی ، پس از توافق سازمان
- وجود گزارشاتی مبنی بر اینکه مشتری از لوگو و آرم شرکت اسفاده نابجا کرده است.
- زمانی که ثابت گردد ممیزی انجام شده به صورت اثربخش انجام نشده است.
- هنگام تغییرات عمده در سازمان(تغییر مالکیت، آدرس و .....)
- در صورتی که مشتری بخواهد دامنه کاری خود را افزایش دهد.(مانند اضافه کردن بند طراحی به سیستم)

#### 5-13- انجام ممیزی های اضافی

ممیزی های اضافی و کوتاه مدت شامل موارد ذیل می گردد:

در زمانی که شکایتی مورد بررسی قرار گیرد.

در زمانی که گواهینامه به صورت تعلیق درآمده و مشتری حق استفاده از گواهینامه و لوگو را نداشته باشد

مشتری نمی تواند از انجام ممیزی های ویژه و اضافی امتناع ورزد و باید منابع لازم را برای انجام چنین ممیزی فراهم آورد.

#### 5-14- گسترش و توسعه دامنه کاری

برای گسترش دامنه صدور گواهینامه ای که قبلاً اعطا شده است ، مشتری بایستی درخواست خود را به صورت کتبی ارائه دهد.

توسعه دامنه فوق ممکن است همزمان به یکی از ممیزی های مراقبتی و یا صدور مجدد باشد

#### 5-15- فعالیت های اصلی انجام ممیزی

##### 5-15-1- جلسه افتتاحیه

جلسه افتتاحیه بلافاصله پس از ورود تیم ممیزی به سایت ممیزی توسط سرممیز تشکیل می شود.حضار در جلسه افراد ذیل می باشند:

- اعضا تیم ممیزی
- مدیران سازمان و افرادی که بایستی در ممیزی پاسخگو باشند(طبق برنامه ممیزی ارائه شده)

البته حضور تمامی مدیران در جلسه افتتاحیه الزامی نمی باشد.(ولی توصیه می شود)

اهداف این جلسه شامل موارد ذیل می باشد:

- تأیید و نهایی کردن برنامه ممیزی

- معرفی و آشنایی با تیم ممیزی و نقش آنان
  - حصول اطمینان از قابل اجرا بودن برنامه ممیزی
  - تشریح نحوه ممیزی و بیان این نکته که ممیزی به صورت نمونه برداری انجام می گردد (وجود عدم قطعیت در ممیزی)
  - تصدیق کانال های ارتباطی
  - نهایی کردن دامنه کاربرد
  - پاسخ به سوالات ممیزی شونده
  - تغییر برنامه ممیزی در صورت درخواست ممیزی شونده (جابجایی افراد)
  - بیان و تاکید بی طرفی و محرمانه بودن ممیزی
  - بیان شرایطی که ممکن است تیم ممیزی ممیزی را خاتمه ببخشد
  - بیان این نکته که سرممیز مسئول راهبری تیم ممیزی می باشد
  - تاکید زبان به کار گرفته شده در ممیزی (در صورت نیاز)
  - تأیید اینکه ، در حین ممیزی ، مشتری از پیشرفت ممیزی و هرگونه دغدغه ای مطلع خواهد شد و می تواند هرگونه سوآلی را مطرح کند
  - - اطلاعات مربوط به استفاده صحیح از آرم و لوگوی سازمان
  - بیان این نکته که ممیزان تنها موارد قانونی و استاندارد را بررسی می نمایند و از رفتارهای سلیقه ای اجتناب می نمایند.
  - تشریح نحوه برخورد با یافته های ممیزی
  - تشریح نحوه ارائه بازخورد از طرف مشتری
- 5-15-2- نقش و مسئولیت های راهنمای ممیزی و مشاهده گر**
- راهنماها و مشاهده گرها می توانند تیم ممیزی را همراهی نمایند.
- آنها نباید هیچگونه تاثیری بر انجام فرآیند ممیزی داشته باشند . مشاهده گرها بایستی موارد محرمانه بودن اطلاعات را مد نظر داشته و به آن پایبند باشند.
- راهنماها بایستی به تیم ممیزی کمک نمایند. اعم وظایف آنها شامل موارد ذیل می باشد:
- کمک به ممیزان در شناسایی افراد برای شرکت در مصاحبه ها و تأیید زمان و مکان ممیزی
  - تنظیم دسترسی به مکانهای خاص ممیزی
  - شاهد ممیزی و در صورت نیاز کمک کردن در ارائه و جمع آوری اطلاعات



تذکر: سرممیزی می تواند درخواست نماید تا فرد راهنما تعویض گردد، زیرا ممکن است وی (راهنما) مانع از ممیزی اثربخش در روز ممیزی باشد.

در صورت مقتضی ممیزی شونده می تواند به عنوان راهنما عمل کند.

### 5-15-3- نتیجه ممیزی و تکمیل مدارک ممیزی

در طول ممیزی، سرممیزی بایستی روند انجام ممیزی را کنترل نماید (مثلا از لحاظ پیشرفت زمانی و ..). سرممیزی می تواند با توجه به موارد پیش آمده، فعالیت ها را بین ممیزان دوباره تقسیم نماید تا از لحاظ زمانی، ممیزی با مشکل مواجه نگردد.

تیم ممیزی بایستی قبل از تشکیل جلسه اختتامیه، به جمع بندی نهایی در خصوص ممیزی برسند. عموما این کار قبل از جلسه اختتامیه صورت می پذیرد و یک جلسه بین ممیزان به صورت محرمانه برگزار می گردد. این جلسه شامل موارد زیر می باشد:

- بررسی یافته های ممیزی در طول زمان ممیزی
  - توافق در خصوص اعلام نظر نهایی ممیزی با توجه عدم قطعیت ذاتی فرآیند ممیزی
  - توافق در خصوص اقدامات بعدی سازمان (مانند اقدامات اصلاحی)
  - طبقه بندی یافته ها (عدم انطباق کلی، جزئی، توصیه)
  - بحث در خصوص ممیزی های پیگیرانه (در صورت موضوعیت داشتن)
- یافته های ممیزی میزان انطباق با الزامات استاندارد را مدنظر قرار داده و شناسایی خطرات و ریسک های شناسایی شده را نیز شامل می گردد.

نهایتا تیم ممیزی گزارش ممیزی را تکمیل نموده، که این سند پایه و اساسی خواهد بود برای صدور و یا عدم صدور گواهینامه مشتری. (رجوع به فرم Fr18 گزارش ممیزی)

### 5-15-4- جلسه اختتامیه

پس از نوشتن گزارش ممیزی، جلسه اختتامیه با حضور مدیران و گروه تیم ممیزی برگزار می گردد. البته حضور سایر سرپرستان و مدیران سایر واحدها بلامانع می باشد و در صورت احساس نیاز از طرف مدیریت ارشد سازمان، این امر صورت می پذیرد.

### موارد بیان شده در جلسات اختتامیه

- آگاه کردن اینکه شواهد گردآوری شده ممیزی بر اساس نمونه اطلاعات در دسترس است.
- تشریح روش گزارش دهی (عموما گزارش ممیزی تا نهایت یک هفته کاری برای مشتری ارسال می گردد)
- فرآیند رسیدگی به یافته ها
- ارائه یافته های ممیزی
- هر گوه ایده های متفاوت مرتبط با یافته ها یا نتایج نهایی ممیزی و ممیزی شونده بایستی مورد بحث قرار گیرد و اگر امکان داشت مرتفع گردد. اگر مرتفع نشد بایستی ثبت گردد.

- تاکید بر اینکه اجرای توصیه های ارائه شده اجباری نیستند
- توضیحات در خصوص قوانین استفاده از لوگو
- تاکید بر محرمانه بودن اطلاعات نزد نهاد گواهی کننده
- نهایی کردن و تصدیق دامنه کاری سازمان (Scope)
- تشکر و قدردانی از سازمان به دلیل مهمان نوازی و انجام تمهیدات لازم در خصوص انجام ممیزی

## 6- اعطای گواهینامه

### 6-1-1- اعطای گواهینامه اولیه

صدور گواهی انطباق یا عدم موفقیت توسط مدیر صدور گواهینامه بنا به توصیه مدیر ممیزی تصمیم گرفته می شود. این توصیه ، از جمله موارد دیگر ، شامل گزارش ممیزی ، مستندات مربوط به اقدامات اصلاحی برای از بین بردن عدم مطابقت مشاهده شده در هنگام ممیزی است. تصمیم مدیر به صورت کتبی به سازمان ابلاغ می شود.

اگر مدیر واحد صدور گواهینامه به عنوان عضو تیم ممیزی در روند انجام ممیزی شرکت کرده باشد ، مدیر فنی به جای او جایگزین می گردد ، تا بتواند تصمیم صدور گواهینامه را اتخاذ نماید.

گواهینامه در قطعات A4&A3 دارای مهر برجسته و هولوگرام خواهد بود. در صورتی که مشتری تعداد بیشتری گواهینامه درخواست نماید، سازمان بدون دریافت هزینه اضافی نسبت به آن اقدام می نماید

### 6-2- ثبت سازمان گواهی شده

- گواهینامه اعطا شده مشتریان دارای اطلاعات مشخص از جمله موارد ذیل می باشد:
- نام شرکت
- دامنه کاری و زمینه فعالیت
- آدرس
- ثبت لوگوی شرکت
- استاندارد اخذ شده همراه با سال انتشار
- تاریخ صدور گواهینامه
- تاریخ انقضاء گواهینامه
- تاریخ های ممیزی های مراقبتی
- شماره سریال گواهینامه (که این شماره منحصر به فرد است و می توان با این کد وضعیت اعتبار گواهینامه را در سایت شرکت اعتبارسنجی نمود). ([WWW.RPCERT.IR](http://WWW.RPCERT.IR))

### 3-6- تجدید گواهینامه

اعتبار کلیه گواهینامه انطباق سه ساله می باشد.  
در خلال این سه سال دو ممیزی مراقبتی صورت می پذیرد که به صورت سالیانه انجام میگردد.  
تاریخ برنامه ریزی و انجام ممیزی مجدد، سه ماه قبل از انقضاء گواهینامه اولیه خواهد بود.

### 4-6- عدم استفاده از گواهینامه و قطع همکاری با نهاد گواهی دهنده

سازمان همواره حق دارد، نسبت به عدم استفاده از گواهینامه اقدام نماید. دین صورت بایستی گواهینامه به شرکت RPCERT عودت داده شود و تمامی مواردی که نشان دهنده اعتبار این گواهی در سازمان می گردد بایستی معدوم گردد (مانند استفاده از لوگو بر روی محصولات و یا سربرگ سازمان)

### 7- مسئولیت پذیری و حقوق

#### 1-7- حقوق و مسئولیت های RPCERT

- اطلاع رسانی در خصوص تغییرات در زمینه رویه ها و روش های اجرایی سازمان. متعاقباً مشتری بایستی درین شرایط خود را با الزامات جدید وفق دهد و همراستا نماید.
- انجام ممیزی خاص
- تعلیق گواهینامه های صادره
- انجام کلیه ممیزی ها با ممیزان فنی و دارای صلاحیت
- در صورتی که محرز گردد ممیزین تخصیص شده در یک ممیزی صلاحیت لازم را دارا نبوده اند، سازمان با تقبل هزینه ممیزی، در خصوص انجام مجدد ممیزی اقدام مینماید.
- تهیه لیست به روز شده مشتریان سازمان
- موظف است از قوانین محرمانه بودن اطلاعات پیروی نماید.
- RPCERT مسئولیت خسارات احتمالی از استفاده از محصولات و خدمات سازمان ممیزی شونده را به عهده نمی گیرد.
- RPCERT مسئول تصمیماتی است که در رابطه با اعطای یا امتناع گواهینامه، گسترش یا کاهش صدور گواهینامه، تعلیق یا بازبایی گواهینامه، انصراف یا تمدید گواهینامه، بازگرداندن صدور گواهینامه در صورت ابطال یا تعلیق، بر عهده دارد.

## 7-2- حقوق و مسئولیت های مشتریان

- بایستی قوانین و مقررات شرکت RPCERT را در تبلیغات، بروشور ها و .. رعایت نمایند.
  - نباید اجازه دهد دیگران به اظهارات گمراه کننده در مورد گواهینامه اقدام کنند.
  - نباید از اسناد صدور گواهینامه به روشی گمراه کننده استفاده نماید.
  - بایستی پس از تعلیق و یا ابطال گواهینامه مربوطه، استفاده از لوگو و سایر موارد تبلیغاتی را متوقف نماید.
  - بعد از مختصر کردن دامنه گواهینامه، بایستی اصلاحات لازم را به عمل آورد.
  - نباید از گواهینامه و لوگو به گونه ای استفاده شود که اعتماد عمومی نسبت به این سازمان خدشه دار گردد.
  - مشتری می تواند از گواهینامه و سایر موارد مجاز، در تبلیغات تجاری بخود استفاده نماید.
  - مشتری می تواند نسبت به چیدمان تیم ممیزی اقدام نماید.
  - مشتری می تواند نسبت به تصمیم مدیریت صدور گواهینامه اقدان نماید (ارجاع به کمیته رسیدگی به شکایات)
  - بایستی سیستم مدیریت کیفیت خود را در ادوار مختلف بهبود ببخشد.
  - بایستی اطلاعات صحیح و شفاف را در طول ممیزی در اختیار تیم ممیزی قرار دهد.
  - موظف است اقدامات اصلاحی توافق شده را در مدت زمان مشخص انجام دهد و نتایج را برای تصدیق به سازمان ارائه دهد.
  - تعهدات مالی مندرج در تفاهم نامه همکاری را مدنظر اجرا نماید.
- بایستی شرکت RPCERT را ظرف مدت یک ماه نسبت به موارد پیش آمده ذیل اطلاع رسانی نماید:
- وضعیت و مالکیت قانونی ، تجاری سازمان
  - تغییرات عمده در ساختار سازمانی و مدیران ارشد
  - تغییرات آدرس
  - تغییر دامنه فعالیت

## 8- تعلیق، ابطال و محدود کردن دامنه کاری

### 8-1- تعلیق گواهینامه

- سازمان نسبت به تعلیق گواهینامه ها به دلایل ذیل اقدام می نماید:
- سیستم مدیریتی مشتری به طور مداوم یا به طور قابل توجهی نتوانسته است الزامات صدور گواهینامه را از جمله الزامات مربوط به اثربخشی سیستم مدیریتی برآورده کند.
  - مشتری اجازه انجام ممیزی های مراقبتی را در فواصل زمانی مورد نیاز نمی دهد.

- مشتری خود درخواست تعلیق گواهینامه را داشته باشد.
  - سازمان تعهدات مالی خود را به انجام نرسانده باشد.
  - سازمان استفاده نادرستی از لوگو شرکت نموده باشد (عدم رعایت دستورالعمل استفاده از لوگو)
  - در خلال ممیزی، اطلاعات غلطی در اختیار ممیزان قرار داده باشند.
- در زمان تعلیق گواهینامه کاربرد برای سازمان نخواهد داشت و عملاً به طور موقه گواهینامه فاقد اعتبار خواهد بود. به محض تعلیق گواهینامه، ایم موضوع در سایت شرکت ثبت می گردد و برای سایر ذی نفعان قابل رویت خواهد بود. تعلیق گواهینامه نمیتواند بیش از شش ماه طول بکشد.

### 8-2- ابطال گواهینامه

ابطال گواهینامه در صورت بروز شرایط ذیل انجام میگردد:

- در زمانی که مدت تعلیق گواهینامه بیش از شش ماه طول بکشد.
- زمانی که سازمان، از لحاظ حقوقی اعلام ورشکستگی کرده باشد.
- زمانی که سازمان درخواست توقف همکاری با شرکت RPCERT را داشته باشد.

در صورتی که گواهینامه مشتری ابطال گردد، در صورت درخواست مجدد آن سازمان، مراحل انجام طبق روال صدور گواهی اولیه خواهد بود (رجوع به بند 5-6 همین روش اجرایی). لیست سازمان هایی که گواهینامه آنها باطل شده است، در بانک اطلاعاتی شرکت ثبت می گردد.

### 8-3- محدود کردن دامنه کاری

شرکت RPCERT در خلال ممیزی های انجام شده، در صورتی که به این نتیجه برسد که بخشی از سازمان که در دامنه کاری قرار دارد، الزامات استاندارد را رعایت نمینماید، اقدام به کوچک کردن و محدود کردن دامنه کاری مشتری می گردد. در زمان ممیزی های مراقبتی و صدور مجدد، بایستی تمامی فرآیندهایی که در دامنه کاری سازمان تعریف شده است به صورت فعال باشد تا ممیزان بتوانند نسبت به نمونه گیری و ممیزی آن فرآیند اقدام نمایند.

### 9- شکایات و درخواست های تجدید نظر

مشتری حق دارد نسبت به هر تصمیم اتخاذ شده از طرف سازمان در خصوص ممیزی و ارائه گزارش، طبق شرایط صدور گواهینامه (Certification Condition) درخواست تجدید نظر و یا شکایت نماید.

این درخواست مستقیماً برای مدیرعامل ارسال میگردد و پس از بررسی مفاد این درخواست به اطلاع افراد ذی نفع (مانند ممیزان، متخصصین فنی و ...) رسانده می شود.

تمامی درخواست های تجدید نظر و شکایت بایستی ثبت گردد و برای مدت مشخصی طبق روش کنترل سوابق نگهداری می گردند. (رجوع به روش بررسی شکایات و تجدیدنظرها-Pr04

### 10- شرایط استفاده از لوگو

سازمان گواهی شده (مشتري) پس از دریافت گواهینامه، قادر خواهد بود از لوگو شرکت در رسانه های ارتباط جمعی و یا بروشورهای تبلیغاتی استفاده نماید. شرایط استفاده از این موارد در روش اجرایی مرتبط ذکر گردیده است Pr06.

### 11- شرایط مالی- کلیات

تعهدات مالی RPCERT در قراردادهای منعقد شده به تفصیل شرح داده شده است. همکاری با RPCERT هزینه های ذیل را به دنبال دارد:

- هزینه ثبت و صدور اولیه گواهینامه
  - هزینه ممیزی مراقبتی و صدور مجدد
  - هزینه ایاب و ذهاب به محل ممیزی
- خدمات زیر به صورت رایگان به مشتریان ارائه می گردد و هزینه ای از مشتري اخذ نمی گردد:

- ارائه تعداد متعدد از گواهی ها
- درج لوگوی شرکت در گواهینامه
- ارائه گواهینامه به زبان فارسی
- ثبت و رجیستر کردن اطلاعات شرکت در سایت اصلی شرکت

### 11-1- شرایط مالی پرداخت

هزینه ممیزی حداقل یک هفته قبل از انجام ممیزی پرداخت می شود. سازمان، در صورت عدم انجام این تعهد، حق فسخ ممیزی را برای خود محفوظ می دارد.

هزینه ممیزی های مراقبتی یک هفته قبل از انجام ممیزی پرداخت می گردد، در غیر این صورت سازمان نسبت به تعلیق گواهینامه اقدام می نماید.

### 12- تغییرات و اصلاح

این روش اجرایی که به عنوان قوانین و مقررات حاکم بر شرکت RPCERT تدوین شده است، ممکن است تحت شرایطی مورد بازنگری و اصلاح قرار گیرد. در صورتی که تغییرات مرتبط با مشتریان نیز باشد، این موارد به آنان ابلاغ می گردد.



روش اجرایی قوانین و مقررات صدور گواهینامه  
Quality Management System Certification Regulation  
Procedure

Document Code

Pr05/1<sup>st</sup>/12.01.2020

در صورتی که سازمان گواهی شده نتواند خود را با الزامات جدید سازگار و هماهنگ نماید، گواهینامه فوق به حالت تعلیق در خواهد آمد.