

فهرست

۱	- مقدمه و معرفی
۳	- اصطلاحات و تعاریف
۷	- انواع ممیزی
۹	- جایگاه ممیزی در استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۰
۱۱	- اصول ممیزی
۱۳	- فعالیت‌های ممیزی
۲۵	- پرسشنامه ممیزی
۲۹	- عدم انطباق و گزارش عدم انطباق
۳۳	- صلاحیت و ارزیابی ممیزان
۳۷	- تمرین‌های ممیزی
۵۷	کتابنامه

۱- مقدمه و معرفی

استقرار هر سیستمی بدون روش‌هایی برای تصدیق این امرکه آیا آنچه انجام می‌شود، مطابق با همان چیزی است که قرار بود صورت گیرد یا خیر، اتلاف وقت و تلاش است. ممیزی، رُکن مهمی از سیستم تضمین کیفیت است. این فعالیت، اطلاعاتی از کارآمد بودن اجرای سیستم طرح‌بازی‌شده کیفیت، در اختیار مدیران قرار می‌دهد.

ممیزی دارای اهداف و مقاصد مختلفی به شرح زیر است:

- تعیین انطباق یا عدم انطباق اجزای سیستم کیفیت با الزامات مشخص شده
- تعیین اثربخشی سیستم کیفیت اجراشده در تأمین اهداف کیفیت مشخص شده
- فراهم آوردن فرصت بهبود سیستم کیفیت برای ممیزی‌شونده
- برآورده کردن الزامات قانونی
- فراهم کردن امکان ثبت سیستم کیفیت سازمان ممیزی‌شونده در دفتر ثبت مربوط
- ارزیابی عرضه‌کننده پیش از ایجاد یک رابطه قراردادی

تصدیق اینکه سیستم کیفیت خود سازمان، الزامات مشخص شده را مستمرًا تأمین نموده و به اجرا درمی‌آورد

در چارچوب رابطه قراردادی، تصدیق اینکه سیستم کیفیت عرضه‌کننده، الزامات مشخص شده را مستمرًا تأمین نموده و به اجرا درمی‌آورد

ارزیابی سیستم کیفیت خود سازمان بر طبق یک استاندارد سیستم کیفیت

این کتاب مربوط است به نحوه طرح‌ریزی، اجرا و گزارش‌دهی در مورد برنامه ممیزی با تأکید بیشتر بر ممیزی داخلی.

۲- اصطلاحات و تعاریف

در مبحث ممیزی، اصطلاحات خاصی وجود دارند که در این بخش به تشریح آنها خواهیم پرداخت. تعاریفی که در اینجا ارائه می‌گردند، از استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ویرایش ۲۰۰۰ (سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان) و استاندارد ISO 19011:2002 (راهنماهای برای ممیزی سیستم‌های کیفیت) و استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۱ (راهنماهای زیستمحیطی) و استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۰۱ (راهنماهای برای ممیزی سیستم‌های کیفیت) اقتباس شده‌اند.

ممیزی (audit)

فرآیندی نظام یافته، مستقل و مدون به منظور به دست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آنها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی برآورده می‌شوند.

معیارهای ممیزی (audit criteria)

مجموعه‌ای از خط مشی‌ها، روش‌های اجرایی یا الزامات و یا خواسته‌هایی که به عنوان مرجع مورد استفاده واقع می‌شود.

شواهد ممیزی (audit evidence)

سوابق، شرح ماقع یا سایر اطلاعات که به معیارهای ممیزی مربوط و قابل تصدیق باشند.

یافته‌های ممیزی (audit findings)

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی گردآوری شده در مقایسه با معیارهای ممیزی.

یادآوری - یافته‌های ممیزی می‌تواند انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی یا فرصت‌های بهبود را مشخص کند.

نتیجهٔ نهایی ممیزی (audit conclusion)

ماحصل یک ممیزی، فراهم شده به وسیلهٔ تیم ممیزی بعد از در نظر گرفتن اهداف ممیزی و کلیهٔ یافته‌های ممیزی.

کارفرمای ممیزی (audit client)

سازمان یا شخص درخواست‌کنندهٔ ممیزی.

ممیزی‌شونده (auditee)

سازمان مورد ممیزی.

ممیز (auditor)

شخص دارای شایستگی جهت انجام ممیزی.

تیم ممیزی (audit team)

یک یا چند ممیز که یک ممیزی را انجام می‌دهند.

کارشناس فنی (technical expert)

شخصی که دانش یا تخصص معینی را در زمینه مورد ممیزی ارائه می‌نماید.

یادآوری ۱- دانش یا تخصص معین شامل دانش یا تخصص در مورد سازمان، فرآیند یا فعالیت مورد ممیزی و همچنین راهنمایی زبانی یا فرهنگی می‌گردد.

یادآوری ۲- کارشناس فنی به عنوان ممیزی در تیم ممیزی عمل نمی‌کند.

شاپیستگی (competence)

توانایی بهاثبات رسیده در به کارگیری دانش و مهارت‌ها.

برنامه ممیزی (audit programme)

مجموعه‌ای از یک یا چند ممیزی برنامه‌ریزی شده برای محدوده زمانی مشخص و برای دستیابی به هدفی خاص.

یادآوری - برنامه ممیزی شامل تمامی فعالیت‌های لازم برای طرح‌ریزی، سازماندهی و اجرای ممیزی‌ها می‌گردد.

طرح ممیزی (audit plan)

توصیفی از فعالیت‌ها و ترتیبات مربوط به یک ممیزی.

دامنه ممیزی (audit scope)

حد و مرز یک ممیزی.

یادآوری - دامنه ممیزی معمولاً دربردارنده شرحی از مکان‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرآیندها و همچنین مدت زمان ممیزی است.

۳- انواع ممیزی

به طور کلی ممیزی را می‌توان به سه نوع دسته‌بندی نمود:

۱- ممیزی داخلی (ممیزی شخص اول):

این نوع ممیزی توسط خود سازمان یا از جانب آن برای مقاصد داخلی انجام می‌گیرد و می‌تواند مبنایی برای خوداظهاری سازمان در مورد انطباق باشد.

۲- ممیزی شخص دوم:

این نوع ممیزی توسط طرف‌هایی که در مورد سازمان ذینفع هستند، از قبیل مشتریان یا از جانب آنها توسط سایر اشخاص انجام می‌گیرد.

۳- ممیزی شخص ثالث:

این نوع ممیزی توسط سازمان‌های مستقل بیرونی انجام می‌گیرد. این سازمان‌ها معمولاً تأیید صلاحیت شده‌اند و انطباق با الزاماتی از قبیل الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ یا ایزو ۱۴۰۰۱ را گواهی یا ثبت می‌کنند.

۴- جایگاه ممیزی در استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۰

استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۰ الزامات خاصی را در خصوص ممیزی داخلی مطرح می‌کند که در این بخش به شرح آنها می‌پردازیم. این الزامات در بند ۲-۲-۸ استاندارد آمده است که عیناً نقل می‌شود.

۲-۲-۱- ممیزی داخلی

سازمان باید ممیزی‌های داخلی را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده به اجرا درآورد تا تعیین کند که آیا سیستم مدیریت کیفیت:

الف- با ترتیبات طرح‌ریزی شده (به بند ۱-۷ رجوع شود)، الزامات این استاندارد و الزامات سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته به وسیله سازمان انطباق دارد و

ب- به طور اثربخش اجرا و برقرار نگه داشته می‌شود
برنامه ممیزی باید با توجه به وضعیت و اهمیت فرآیندها و حوزه‌هایی که لازم است ممیزی شوند و نیز نتایج ممیزی‌های قبلی تهیه شود.
معیارها، دامنه شمول، دفعات و شیوه‌های ممیزی باید تعیین گردد.
نحوه انتخاب ممیزان و انجام ممیزی‌ها باید باعث حصول اطمینان از عینی بودن و بی‌طرف بودن فرآیند ممیزی گردد. ممیزان نباید کار خود را ممیزی کند.

مسئلیت‌ها و الزامات برای برنامه‌ریزی و انجام ممیزی‌ها و گزارش‌دهی نتایج و حفظ سوابق ممیزی (به بند ۴-۲-۴ رجوع شود) باید در یک روش اجرایی مدون تعیین گردد.

مدیریت مسئول حوزه تحت ممیزی باید اطمینان یابد که اقدامات جهت رفع عدم انطباق‌های تشخیص‌داده شده و عل آنها بدون تأخیر بی‌موردن انجام می‌گیرد. فعالیت‌های پیگیری باید تصدیق اقدامات انجام شده و گزارش‌دهی نتایج تصدیق (به بند ۲-۵-۸ رجوع شود) را شامل گردد.

۵- اصول ممیزی

ممیزی، مبتنی بر اصول خاصی است که آن را به ابزار اثربخش و قابل اطمینانی در حمایت از خط مشی‌ها و کنترل‌های مدیریت تبدیل می‌کند و اطلاعاتی را فراهم می‌آورد که بر اساس آنها سازمان می‌تواند جهت بهبود عملکرد خود اقدام نماید. پایبندی به این اصول برای تأمین نتایج مناسب و کافی ممیزی و همچنین برای آنکه ممیزان را قادر سازد که به طور مستقل از یکدیگر در شرایط مشابه به نتایج مشابهی دست یابند، لازم و ضروری است.

اصلی که به ممیزان مربوط می‌شود، عبارت‌اند از:

الف) رفتار پسندیده: پایه امور حرفه‌ای

اعتماد، صداقت، رازداری و قدرت تصمیم‌گیری برای ممیزی، لازم و ضروری است.

ب) اعلام منصفانه نتایج: الزام ارائه گزارش به طور صادقانه و صحیح

یافته‌های ممیزی، نتایج ممیزی و گزارش‌های ممیزی به طور صادقانه و به درستی منعکس‌کننده فعالیت‌های ممیزی هستند. موانع عمدہ‌ای که در حین ممیزی به وجود می‌آیند و اختلاف نظرهای حل نشده بین تیم ممیزی و ممیزی‌شونده، گزارش داده می‌شود.

ج) توجه حرفه‌ای لازم: اعمال سختکوشی و قضاوت در ممیزی

ممیزان بر حسب اهمیت وظیفه‌ای که انجام می‌دهند و اعتمادی که از سوی کارفرماهای ممیزی و سایر طرفهای ذیربطری به آنان می‌شود، توجه لازم را مبذول می‌کنند. داشتن صلاحیت لازم، عامل مهمی به شمار می‌آید.

سایر اصول به ممیزی مربوط می‌شوند که بنا به تعریف، مستقل و نظام یافته است.

د) استقلال: مبنای بیطறی ممیزی و عینیت نتایج ممیزی

ممیزان از فعالیت تحت ممیزی، مستقل و عاری از تبعیض و تضاد منافع هستند. ممیزان، نگرش واقع‌بینانه را در طول فرآیند ممیزی حفظ می‌کنند تا اطمینان حاصل شود که یافته‌ها و نتایج ممیزی صرفاً مبتنی بر شواهد ممیزی خواهند بود.

۵) رویکرد مبتنی بر شواهد: شیوه‌ای منطقی برای دستیابی به نتایج قابل اطمینان و تجدیدپذیر ممیزی در یک فرآیند نظام یافته ممیزی

شواهد ممیزی، قابل تصدیق است. این شواهد مبتنی بر نمونه‌هایی از اطلاعات موجود هستند، زیرا ممیزی در مدت زمان محدود و با منابع محدودی انجام می‌گیرد. استفاده مناسب از نمونه‌برداری، ارتباط نزدیکی با اعتمادی دارد که می‌توان به نتایج ممیزی داشت.

۶- فعالیت‌های ممیزی

این بخش در بردارنده راهنمایی‌هایی در مورد طرح‌ریزی و اجرای فعالیت‌های ممیزی به عنوان بخشی از برنامه ممیزی است. میزان قابلیت به کارگیری موارد مندرج در این بخش بستگی به دامنه و پیچیدگی ممیزی مورد نظر و استفاده مورد نظر از نتایج ممیزی دارد.

به طور کلی فعالیت‌های ممیزی را می‌توان به هفت مرحله به شرح زیر تقسیم‌بندی نمود:

۱- آغاز ممیزی

۲- بازنگری مدارک

۳- آماده شدن برای فعالیت‌های ممیزی در محل

۴- اجرای فعالیت‌های ممیزی در محل

۵- تهیه، تصویب و توزیع گزارش ممیزی

۶- اختتام ممیزی

۷- پیگیری ممیزی

در ادامه، به تشریح هر یک از مراحل فوق می‌پردازیم.

۶-۱- آغاز ممیزی:

﴿انتصاب سرممیز؛ افرادی که مسئولیت مدیریت برنامه ممیزی را به عهده دارند، باید سرممیز مربوط به ممیزی مورد نظر را منصوب کنند. انتصاب سرممیز در ممیزی‌های داخلی معمولاً به عهده

نماینده مدیریت و در ممیزی‌های بیرونی به عهده مؤسسه گواهی‌دهنده است.

﴿ تعیین اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی: فرآیند ممیزی مبتنی بر سه عنصر مشخص و مدون است: اهداف ممیزی، دامنه ممیزی و معیارهای ممیزی. در زیر به تشریح این سه مورد می‌پردازیم. ﴾

/هدف ممیزی: اهداف ممیزی مشخص می‌کند که چه چیزی قرار است در ممیزی انجام شود و ممکن است موارد زیر را در بر گیرد:

- تعیین میزان انطباق سیستم مدیریت ممیزی‌شونده با معیارهای ممیزی.

- ارزیابی قابلیت سیستم مدیریت جهت کسب اطمینان از انطباق با الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی.

- ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت در تأمین اهداف خاص آن.

- شناسایی موارد بالقوه بهبود سیستم مدیریت.

دامنه ممیزی: دامنه ممیزی مشخص کننده حد و مرز ممیزی است، مانند مکان‌های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیتها و فرآیندهای مورد ممیزی و مدت زمان ممیزی.

معیارهای ممیزی: معیارهای ممیزی به عنوان مرجعی که میزان انطباق در مقایسه با آن تعیین می‌شود، مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ مانند خط مشی‌ها، روش‌های اجرایی، استانداردها، قوانین و مقررات،

الزمات سیستم مدیریت، الزامات قراردادی، آییننامه‌های مربوط به صنایع خاص.

﴿ امکان پذیری / جرایی ممیزی: امکان پذیری ممیزی با در نظر گرفتن عواملی مانند فراهم بودن موارد زیر باید مشخص شود:

- اطلاعات کافی و مناسب برای طرح‌ریزی ممیزی
- همکاری کافی از سوی ممیزی‌شونده
- زمان و منابع کافی

﴿ انتخاب تیم ممیزی: هنگامی که تشخیص داده شد که امکان انجام ممیزی وجود دارد، تیم ممیزی با توجه به صلاحیت لازم برای دستیابی به اهداف ممیزی باید انتخاب شود. این امر معمولاً توسط سرممیز صورت می‌گیرد.

﴿ برقراری تماس اولیه با ممیزی‌شونده: تماس اولیه با ممیزی‌شونده ممکن است به صورت رسمی یا غیر رسمی صورت پذیرید، اما باید توسط افرادی که مسئولیت مدیریت ممیزی را به عهده دارند، یا سرممیز انجام شود.

۶-۲- بازنگری مدارک:

پیش از انجام فعالیت‌های ممیزی در محل، مدارک ممیزی‌شونده باید مورد بازنگری قرار گیرد تا انطباق سیستم مورد نظر (مطابق با آن گونه که مدون شده است) با معیارهای ممیزی تعیین شود. این

مرحله عبارت است از بازنگری مدارک مربوط به سیستم مدیریت از جمله سوابق و گزارش‌های ممیزی(های) قبلی و تعیین کفايت آنها با توجه به معیارهای ممیزی.

در صورتی که مدارک سازمان ناقص و ناکافی باشد، سرممیز باید ممیزی‌شونده را مطلع کند تا نسبت به رفع نواقص و کاستی‌ها اقدام نماید. در این صورت ممکن است فرآیند ممیزی در محل به تعویق افتد.

۶-۳- آماده شدن برای فعالیت‌های ممیزی در محل:

این مرحله شامل فعالیت‌های زیر است:

﴿ تهیه طرح ممیزی^۱ : سرممیز باید یک طرح ممیزی به منظور تسهیل برنامه‌ریزی و هماهنگی فعالیت‌های ممیزی تهیه کند. طرح ممیزی باید دربردارنده موارد زیر باشد:

الف) اهداف ممیزی

ب) معیارهای ممیزی و هر گونه مدارک مرجع

ج) دامنه ممیزی از جمله شناسایی واحدهای سازمانی و عملیاتی و فرآیندهای تحت ممیزی

د) زمان‌ها و مکان‌های فعالیت‌های ممیزی در محل

۵) مدت زمان تخمینی فعالیت‌های ممیزی در محل از جمله جلسات با مدیریت ممیزی‌شونده و جلسات تیم ممیزی و) وظایف و مسئولیت‌های اعضای تیم ممیزی و همراhan

^۱ audit plan

ز) تخصیص منابع مناسب به زمینه‌های اصلی ممیزی

- طرح ممیزی در موارد مقتضی باید موارد زیر را نیز شامل شود:
- ح) شناسایی نماینده ممیزی‌شونده برای ممیزی
 - ط) زبان ارتباطی و گزارش‌دهی (در صورتی که غیر از زبان ممیز و یا ممیزی‌شونده باشد)
 - ی) عناوین گزارش ممیزی
 - ک) ترتیبات تدارکاتی (ایاب و ذهاب، امکانات موجود در محل و غیره)
 - ل) موضوعات مربوط به محرمانه بودن اطلاعات
 - م) هر گونه اقدامات پیگیری ممیزی

﴿ تخصیص وظایف به تیم ممیزی: سرمیز با مشورت با تیم ممیزی باید مسئولیت ممیزی فرآیندها، فعالیت‌ها، مکان‌ها، زمینه‌ها یا عملیات خاص را برای هر یک از اعضای تیم ممیزی مشخص نماید. .

﴿ تهیه مدارک کاری: اعضای تیم ممیزی باید اطلاعات مربوط به مسئولیت‌های ممیزی خود را بازنگری و مدارک کاری مورد نیاز را به عنوان مرجعی برای ثبت یافته‌های خود تهیه کنند. این مدارک کاری ممکن است شامل موارد زیر شود:

- پرسشنامه‌های ممیزی^۲
- برگه‌های ثبت اطلاعات، مانند شواهد پشتیبان، یافته‌های ممیزی و سوابق جلسات

ذکر این نکته لازم است که پرسشنامه ممیزی و سایر برگه‌های مورد استفاده صرفاً به عنوان یک راهنمای باید مورد استفاده ممیزان قرار گیرد و ممیزان نباید خود را فقط به تکمیل این مدارک محدود کنند.

۶-۴- اجرای فعالیت‌های ممیزی در محل:

این مرحله شامل فعالیت‌های زیر است:

﴿برگزاری جلسه افتتاحیه: پیش از آغاز ممیزی در محل، لازم است جلسه افتتاحیه با مدیر یا نماینده سازمان یا واحد ممیزی‌شونده برگزار گردد. در بسیاری موارد، مانند ممیزی‌های داخلی در سازمان‌های کوچک، جلسه افتتاحیه ممکن است بسیار ساده و غیر رسمی باشد. اما در جلسه افتتاحیه رسمی، اداره جلسه به عهده سرمیز خواهد بود و در موارد مقتضی باید دربردارنده جزئیات زیر باشد:

الف) معرفی شرکت‌کنندگان در جلسه و شرحی از وظایف آنان.

ب) اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی.

² audit checklists

- ج) برنامه زمانی ممیزی و سایر ترتیبات مربوط به ممیزی‌شونده، مانند تاریخ و ساعت جلسه اختتامیه و جلسات میانی بین اعضای تیم ممیزی و نماینده ممیزی‌شونده.
- د) روش‌های مورد استفاده برای انجام ممیزی، از جمله دادن تذکر به ممیزی‌شونده در مورد اینکه شواهد ممیزی صرفاً بر اساس نمونه‌ای از اطلاعات موجود است و بنا بر این، در فرآیند ممیزی، عامل عدم قطعیت وجود دارد.
- ه) کانال‌های ارتباطی رسمی بین تیم ممیزی و ممیزی‌شونده.
- و) زبان مورد استفاده در طی ممیزی.
- ز) تأیید اینکه در طی ممیزی، ممیزی‌شونده از جریان ممیزی مطلع خواهد شد.
- ح) تأیید اینکه منابع و امکانات مورد نیاز تیم ممیزی فراهم هستند.
- ط) موضوعات مربوط به محرومانه بودن اطلاعات.
- ی) تأیید روش‌های اجرایی مربوط به ایمنی، اقدامات اضطراری و امنیتی مناسب برای تیم ممیزی.
- ک) تأیید در دسترس بودن، وظایف و نام و مشخصات راهنمایها.
- ل) روش گزارش‌دهی از جمله درجه‌بندی عدم انطباق‌ها.
- م) اطلاعات مربوط به شرایطی که ممکن است باعث شود ممیزی متوقف شود.

﴿برقراری ارتباط در حین ممیزی؛ بسته به دامنه و پیچیدگی ممیزی، ممکن است لازم باشد ترتیباتی برای برقراری جلسات داخلی بین اعضای تیم ممیزی و نیز با ممیزی‌شونده در طی ممیزی

در نظر گرفته شود. این ارتباطات ممکن است مقاصد زیر را در بر داشته باشد:

- تبادل اطلاعات میان اعضای تیم ممیزی.
- ارائه گزارش سریع به ممیزی‌شونده در مورد خطرات بالقوه اینمنی، زیستمحیطی یا کیفی.
- تغییر یا توقف ممیزی در صورت اثبات غیر قابل حصول بودن اهداف ممیزی.

﴿ وظایف و مسئولیت‌های راهنمایان و ناظران: ممکن است راهنمایان و ناظرانی، تیم ممیزی را همراهی کنند، ولی جزو آن به حساب نمی‌آیند. آنان نباید در انجام ممیزی دخالت کنند. وظایف راهنمایان ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- برقراری تماس‌ها و تعیین وقت ملاقات‌ها.
- ترتیب بازدید از بخش‌های خاص محل ممیزی یا سازمان.
- کسب اطمینان از اینکه اعضای تیم ممیزی، مقررات مربوط به اینمنی محل و اقدامات امنیتی را می‌دانند و به آنها احترام می‌گذارند.
- شهادت دادن در مورد ممیزی از جانب ممیزی‌شونده.
- ارائه توضیحات یا همکاری در جمع‌آوری اطلاعات.

﴿ جمع‌آوری و تصدیق اطلاعات: در طی ممیزی، اطلاعات مربوط به اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی از جمله اطلاعات مربوط به وجوده مشترک میان عملیات، فعالیتها و فرآیندها باید از طریق

- نمونه برداری مناسبی جمع آوری و تصدیق گردد. منابع اطلاعاتی ممیزی عبارت اند از:
- گفتگو با کارکنان.
 - مشاهده فعالیت‌ها.
 - بررسی مدارک مانند خط مشی، اهداف، طرح‌ها، روش‌های اجرایی، استانداردها، دستورالعمل‌ها، پروانه‌ها و مجوزها، مشخصه‌ها، نقشه‌ها، قراردادها و سفارش‌ها.
 - بررسی سوابق مانند سوابق بازرگانی، صورت جلسه‌ها، گزارش‌های ممیزی، سوابق برنامه‌های پایش و نتایج اندازه‌گیری‌ها.
 - خلاصه‌داده‌ها، تحلیل‌ها و شاخص‌های عملکرد.
 - گزارش‌های مربوط به سایر منابع مانند بازخورد مشتری، سایر اطلاعات مرتبط حاصل از طرفهای بیرونی و امتیازدهی تأمین‌کنندگان.
 - بانک‌های اطلاعاتی رایانه‌ای و پایگاه‌های اینترنت.

﴿ایجاد یافته‌های ممیزی: شواهد ممیزی باید در مقایسه با معیارهای ممیزی، مورد ارزیابی قرار گیرند تا یافته‌های ممیزی ایجاد شوند. یافته‌های ممیزی مشخص می‌کنند که آیا انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی وجود دارد یا خیر. عدم انطباق‌ها و شواهد ممیزی پشتیبان مربوط به آنها باید ثبت شوند. عدم انطباق‌ها باید درجه‌بندی و به ممیزی‌شونده تفهیم گردد.﴾

﴿ تهیه نتایج ممیزی: نتایج ممیزی باید مقوله‌های زیر را مشخص کنند:

- میزان انطباق سیستم مدیریت با معیارهای ممیزی.
- اجرا، نگهداری و بهبود اثربخش سیستم مدیریت.
- قابلیت فرآیند بازنگری مدیریت جهت کسب اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفايت، اثربخشی و بهبود سیستم مدیریت.

﴿ برگزاری جلسه اختتامیه: جلسه اختتامیه با مدیریت سرممیز باید برگزار شود تا یافته‌ها و نتایج ممیزی به گونه‌ای ارائه شود که از سوی ممیزی‌شونده تفهیم و تصدیق گردد. در جلسات اختتامیه غیر رسمی صرفاً به بیان یافته‌ها و نتایج ممیزی اکتفا می‌شود، اما جلسه اختتامیه رسمی ممکن است موارد زیر را در بر گیرد:

- تشکر از ممیزی‌شونده.
- مروری بر اهداف ممیزی.
- ارائه برداشت کلی از وضعیت سیستم مدیریت کیفیت.
- مروری بر عدم انطباق‌ها و ارائه نسخه‌ای از گزارش عدم انطباق‌ها.
- حصول اطمینان از برداشت درست ممیزی‌شونده.
- توصیه‌ها و پیشنهادهایی برای بهبود.
- اعلام نحوه پیگیری اقدامات اصلاحی.
- تهییه فهرست افراد حاضر.

۶-۵- تهییه، تصویب و توزیع گزارش ممیزی:

این مرحله شامل فعالیت‌های زیر است:

﴿ تهیه گزارش ممیزی: سرممیز باید مسئولیت تهیه گزارش ممیزی را به عهده بگیرد. گزارش ممیزی باید در بردارنده موارد زیر باشد:

- اهداف ممیزی.
- دامنه ممیزی، به خصوص واحدها یا فرآیندهای سازمانی و عملیاتی ممیزی شده و مدت زمان اجرای ممیزی.
- نام کارفرمای ممیزی.
- نام سرممیز و ممیزان.
- تاریخها و مکان‌های انجام فعالیت‌های ممیزی در محل.
- معیارهای ممیزی.
- یافته‌های ممیزی.
- نتایج ممیزی.
- پیشنهادهایی برای بهبود.
- فهرست توزیع گزارش ممیزی.

﴿ تصویب و توزیع گزارش ممیزی: گزارش ممیزی باید تاریخ‌گذاری و در تطابق با روش‌های اجرایی برنامه ممیزی، بازنگری و تصویب شود. سپس گزارش ممیزی تصویب شده باید در اختیار ممیزی‌شونده قرار گیرد.

۶-۶- اختتام ممیزی:

ممیزی هنگامی خاتمه می‌یابد که تمامی فعالیت‌های مندرج در طرح ممیزی انجام و گزارش تصویب شده ممیزی نیز توزیع گردد.

۷-۶- پیگیری ممیزی:

نتایج ممیزی ممکن است نیاز به اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه یا بهبود را در موارد مقتضی مشخص نماید. مسئولیت انجام این اقدامات طی مدت زمان مورد توافق به عهده ممیزی شونده است و نباید آن را بخشی از فرآیند ممیزی به حساب آورد. انجام و اثربخشی اقدامات اصلاحی باید تصدیق شود. این امر، بخشی از ممیزی بعدی به شمار می‌رود.

۷- پرسشنامه ممیزی

یکی از روش‌های سودمند و مناسب برای طرح سؤالات در ممیزی، استفاده از پرسشنامه ممیزی^۳ است. پرسشنامه ممیزی، برگه‌ای است که سؤالات مورد نظر ممیز در آن ثبت و در طی فرآیند ممیزی به کمک آن، پرسش‌های مورد نظر نزد کارکنان تحت ممیزی مطرح می‌شود. ذکر این نکته لازم است که پرسشنامه ممیزی صرفاً باید به عنوان وسیله‌ای جهت یادآوری مطالبی که قرار است پرسیده شود، مورد استفاده قرار گیرد و هدف ممیزی فقط تکمیل آن نیست.

پرسشنامه ممیزی را می‌توان برای فعالیت‌ها، فرآیندها، عملیات، واحدها و بخش‌های مختلف سازمان تحت ممیزی تنظیم نمود. نمونه‌ای از پرسشنامه ممیزی که به خود فرآیند ممیزی مربوط می‌شود، در صفحه بعد آمده است.

³ audit checklist

پرسشنامه ممیزی

فرآیند تحت ممیزی: ممیزی داخلی

ردیف	پرسش	بله	خیر
۱	آیا سازمان، ممیزی‌های داخلی را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده صورت می‌دهد تا مشخص شود که سیستم مدیریت کیفیت با الزامات استاندارد مطابقت دارد؟		
۲	آیا برنامه ممیزی با در نظر گرفتن وضعیت و اهمیت فرآیندها و حوزه‌های مورد ممیزی و همچنین نتایج ممیزی‌های قبلی برنامه‌ریزی شده است؟		
۳	آیا معیارها، دامنه، تعداد دفعات و روش‌های ممیزی مشخص شده است؟		
۴	آیا انتخاب ممیزان و انجام ممیزی‌ها باعث حصول اطمینان از عینی بودن و بی‌طرف بودن نتایج ممیزی می‌شود؟		
۵	آیا تصدیق می‌شود که ممیزان، کار خود را ممیزی نمی‌کنند؟		

		آیا مسئولیت‌ها و الزامات مربوط به برنامه‌ریزی و اجرای ممیزی‌ها و گزارش‌دهی نتایج و نگهداری سوابق در یک روش اجرایی مدون مشخص شده‌اند؟	۶
		آیا مدیر مسئول حوزه تحت ممیزی اطمینان دارد که اقدامات جهت برطرف کردن عدم انطباق‌های یافته شده و علل آنها بدون تأخیر بی‌مورد صورت می‌پذیرد؟	۷
		آیا فعالیت‌های پیگیری، تصدیق اقدامات انجام شده و گزارش‌دهی نتایج تصدیق را در بر می‌گیرد؟	۸

۸- عدم انطباق و گزارش عدم انطباق

در فرآیند ممیزی، یافته‌های ممیزی که بر اساس شواهد ممیزی به دست می‌آیند، باید مشخص نمایند که در چه مواردی، عدم انطباق با معیارهای ممیزی وجود دارد. این عدم انطباق‌ها باید به ممیزی‌شونده گزارش داده شود تا جهت رفع آنها، اقدامات اصلاحی لازم را صورت دهد. در این بخش به تعریف، طبقه‌بندی و گزارش‌دهی عدم انطباق‌ها می‌پردازیم.

عدم انطباق چیست؟

استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ویرایش ۲۰۰۰، عدم انطباق را به صورت زیر تعریف کرده است:

«برآورده نشدن یک الزام و یا خواسته».

منظور از عدم انطباق در ممیزی، موارد مغایرت با معیارهای ممیزی (مانند استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۰) است.

طبقه‌بندی عدم انطباق‌ها

به طور کلی عدم انطباق‌ها را می‌توان به دو دسته تقسیم‌بندی کرد:

- ۱- عمد (major): عدم انطباق عمد هنگامی پیش می‌آید که یک عنصر کامل سیستم (الزام استاندارد) یا قسمت عمدی از یک عنصر وجود نداشته باشد؛ مانند فقدان نظامنامه کیفیت، فقدان خط مشی کیفیت، فقدان روش اجرایی اقدام اصلاحی، فقدان کنترل تأمین کنندگان.

۲- جزئی (*minor*). عدم انطباق جزئی هنگامی پیش می‌آید که لغزش یا خطای کوچکی در سیستم اتفاق افتاده باشد که می‌تواند به سرعت تصحیح گردد؛ مثلًاً یکی از درخواست‌های اقدام اصلاحی، پیگیری لازم را در بر ندارد یا یکی از تأمین‌کنندگان بر اساس امتیازدهی مربوط به فروشنده‌گان، ارزیابی نشده است.

باید توجه کرد که وجود چند عدم انطباق جزئی مربوط به یک مورد ممکن است یک عدم انطباق عمدی تلقی شود. مثلًاً در یک سازمان، سیستمی برای ارزیابی تأمین‌کنندگان وجود دارد، اما بسیاری از آنان بر اساس این سیستم، ارزیابی نشده‌اند که این حالت ممکن است یک عدم انطباق عمدی تلقی شود.

گزارش عدم انطباق‌ها

عدم انطباق‌ها باید سریعاً به اطلاع ممیزی‌شونده برسند تا اقدامات اصلاحی مناسب صورت پذیرد. این امر از طریق گزارش عدم انطباق^۴ یا اصطلاحاً فرم NCR انجام می‌شود. نمونه‌ای از این برگه در صفحهٔ بعد آمده است.

⁴ nonconformity report

شرکت آ.ب.پ	گزارش عدم انطباق	
شماره مسلسل گزارش:		کد شناسایی:
تاریخ ممیزی:	فرآیند یا واحد تحت ممیزی:	
شرح عدم انطباق:		
اقدامات اصلاحی مورد نیاز:		
تاریخ پیگیری:		
نام و امضای ممیزان:		
نام و امضای سرممیز:		
نام و امضای ممیزی شونده:		

۹- صلاحیت و ارزیابی ممیزان

کیفیت فرآیند ممیزی بستگی به صلاحیت ممیزان دارد. بنا بر این برای اطمینان از درستی این فرآیند، ممیزان باید از ویژگی‌ها و توانایی‌های خاصی برخوردار باشند که در این بخش به تشریح آنها خواهیم پرداخت.

۱- خصایل فردی:

- ممیزان باید از خصایلی برخوردار باشند که قادر به رعایت اصول ممیزی باشند. این خصایل فردی عبارت‌اند از:
- ﴿ درستکاری؛ یعنی انصاف، صداقت، پاکدلی، شرافت، ملاحظه‌کاری. ﴾
 - ﴿ گشاده‌فکری؛ یعنی خواهان در نظر گرفتن نظرها و دیدگاه‌های مختلف. ﴾
 - ﴿ مردمداری؛ یعنی برخورد مناسب با افراد. ﴾
 - ﴿ تیزبینی؛ یعنی آگاهی فعالانه از محیط و فعالیت‌های اطراف. ﴾
 - ﴿ ژرفنگری؛ یعنی آگاهی غریزی و توانایی درک شرایط مختلف. ﴾
 - ﴿ تنوع مهارت‌ها؛ یعنی آمادگی برخورد با شرایط و وضعیت‌های مختلف. ﴾
 - ﴿ سرسختی؛ یعنی پایداری با تمرکز بر دستیابی به اهداف. ﴾
 - ﴿ قاطعیت؛ یعنی توانایی دستیابی به نتایج سنجیده بر مبنای دلایل و تحلیل‌های منطقی. ﴾
 - ﴿ اعتماد به نفس؛ یعنی انجام وظیفه به طور مستقل، ضمن برقراری ارتباط اثربخش با دیگران. ﴾

۲- دانش و مهارت‌ها:

- ۲-۱- دانش و مهارت‌های عمومی: ممیزان باید در زمینه‌های زیر از دانش و مهارت‌های لازم برخوردار باشند:
- الف) اصول، روش‌های اجرایی و فنون ممیزی
 - ب) سیستم مدیریت و مدارک مرجع
 - ج) شرایط سازمانی
 - د) قوانین، مقررات و سایر الزامات مربوط به سیستم‌های مدیریت

- ۲-۲- دانش و مهارت‌های ویژه مربوط به ممیزان سیستم مدیریت کیفیت: ممیزان سیستم مدیریت کیفیت باید از دانش و مهارت‌های لازم در زمینه موارد زیر برخوردار باشند:
- الف) روش‌ها و فنون مرتبط با کیفیت
 - ب) فرآیندها و محصولات از جمله خدمات

- ۳- تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی: ممیزان باید از تحصیلات، تجربه و آموزش لازم برخوردار باشند. نمونه‌ای از سطوح تحصیلی، تجربه کاری و آموزشی لازم برای ممیزان در صفحه بعد آمده است:

**نمونه‌ای از سطوح تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیزی و تجربه
ممیزی برای ممیزان سیستم کیفیت**

سرممیز	ممیز	مقوله
مانند ممیز	متوسطه	تحصیلات
مانند ممیز	۵ سال (یادآوری ۱ را ببینید)	کل تجربه کاری
مانند ممیز	حداقل ۲ سال از کل ۵ سال	تجربه کاری در زمینه مدیریت کیفیت
مانند ممیز	۴۰ ساعت	آموزش ممیزی
سه ممیزی کامل به مدت حداقل ۱۵ روز تجربه ممیزی در نقش سرممیز تحت هدایت و راهنمایی یک ممیز صلاحیتدار به عنوان سرممیز (یادآوری ۲ را ببینید). ممیزی‌ها باید طی دو سال متوالی گذشته انجام شده باشند	چهار ممیزی کامل به مدت حداقل ۲۰ روز تجربه ممیزی به عنوان ممیز تحت آموزش، تحت هدایت و راهنمایی یک ممیز صلاحیتدار به عنوان سرممیز (یادآوری ۲ را ببینید). ممیزی‌ها باید طی سه سال متوالی گذشته انجام شده باشند	تجربه ممیزی
یادآوری ۱: چنانچه فرد از تحصیلات عالیه مرتبط برخوردار باشد، از تعداد سال‌های تجربه کاری، یک سال کسر می‌شود. یادآوری ۲: ممیزی کامل، ممیزی است که تمامی مراحل تشریح شده در ۲-۶ تا ۶-۵ این کتاب را در بر گیرد.		

۱۰- قمرين‌های ممیزی

الف) داستان‌ها:

داستان ۱: پیش از آنکه سر و کله بازرس پیدا شود تا بخواهد قطعات تولیدشده آن روز را ببیند، یکی از کارکنان، آچار مخصوص دستگاه تراش را جا به جا کرد. کارگری که قطعات را تولید کرده بود، محل تمامی قطعاتی را که آن روز تولید شده بود، به بازرس نشان داد. همه قطعاتی که آن روز تولید شده بودند، مردود اعلام شد. بازرس آنجا را ترک کرد. مدیر کنترل کیفیت فوراً در جریان امر قرار گرفت.

مشخص کنید که آیا هر یک از جملات زیر، صحیح یا غلط است یا اینکه اطلاعات کافی برای قضاؤت در دسترس نیست.

- ۱- پس از آنکه کارگر، آچار مخصوص دستگاه تراش را جا به جا کرد، سر و کله بازرس پیدا شد.
- ۲- بازرس، یک مرد بود.
- ۳- کارگر، آچار را جا به جا نکرد.
- ۴- مردی که تولیدات آن روز را به بازرس نشان داد، کارگری بود که آنها را تولید کرده بود.
- ۵- فردی قطعات را مورد بازرسی قرار داد.
- ۶- مردی که خواسته بود قطعات را ببیند، پس از آنکه آنها را مردود اعلام کرد، از آنجا رفت.
- ۷- کارگری که قطعات را تولید کرده بود، آنها را مردود اعلام کرد.

۸- این داستان، متنضم مجموعه‌ای از وقایعی است که فقط سه نفر در آن نقش دارند: کارگر دستگاه تراش، بازرس و مدیر کنترل کیفیت.

۹- وقایع زیر در مورد این داستان، صحت دارند:

- فردی می‌خواست تولیدات آن روز را ببیند.

- همه تولیدات آن روز مردود اعلام شدند.

- بازرس آنجا را ترک کرد.

داستان ۲: آقای منصوری سر ساعت ۹ صبح وارد دفتر کار می‌شود. پس از نوشیدن یک فنجان چای، جواب نامه‌یکی از مشتریان را روی کاغذ می‌نویسد و به خانم حمیدی می‌دهد تا آن را تایپ کند. خانم حمیدی به او می‌گوید که از اول صبح، سه نفر تماس گرفتند. آقای منصوری پس از شنیدن نام آن سه نفر به اتاق خود برمی‌گردد. نیم ساعت بعد، خانم حمیدی متن تایپ‌شده نامه را به آقای منصوری می‌دهد. او آن را امضا می‌کند و دوباره به خانم حمیدی می‌دهد.

مشخص کنید که آیا جملات زیر، صحیح یا غلط است یا اینکه اطلاعات کافی برای قضاؤت در دسترس نیست.

- ۱- آقای منصوری زودتر از خانم حمیدی به سر کار رفت.
- ۲- خانم حمیدی نامه را بعد از ساعت ۹:۳۰ برای مخاطب ارسال کرد.
- ۳- آقای منصوری قبل از شروع کار یک فنجان چای گرم نوشید.
- ۴- در آن روز سه نفر با آقای منصوری تماس گرفتند.
- ۵- نامه تایپ‌شده امضا شد.
- ۶- آقای منصوری مدیر شرکت بود.
- ۷- خانم حمیدی به تلفن‌ها پاسخ داده بود.

ب) جملات صحیح یا غلط:

مشخص کنید که آیا هر یک از جملات زیر صحیح یا غلط است و سپس شماره بند مربوط به آن را در استاندارد پیدا کنید:

ردیف	جمله	صحیح	غلط	شماره بند استاندارد
۱	تدوین دستورالعمل در همه سازمان‌ها الزامی است.			
۲	روش اجرایی مدون برای آموزش الزامی است.			
۳	تدوین نظامنامه کیفیت الزامی است.			
۴	نظامنامه کیفیت باید دارای نمایه‌ای برای جستجوی سریع موضوعات خاص باشد.			
۵	سوابق باید به صورت تایپی باشند.			
۶	حداقل مدت زمان نگهداری سوابق، یک سال است.			

			مسئولیت تدوین خط مشی کیفیت به عهده مشاور یا مدیر تضمین کیفیت است.	۷
			افزایش تولید جزو اهداف الزامی هر واحد تولیدی است.	۸
			آموزش کلیه کارکنان الزامی است.	۹
			گزارش دهی به مدیریت رده بالا در مورد عملکرد سیستم کیفیت به عهده مدیر کنترل کیفیت است.	۱۰
			مدیریت رده بالا باید سیستم مدیریت کیفیت را در فواصل زمانی معینی مورد بازنگری قرار دهد.	۱۱

			سوابق مربوط به تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه مدیر کیفیت باید نگهداری شود.	۱۲
			سوابق مورد نیاز جهت فراهم آوردن شواهدی حاکی از اینکه فرآیندهای پدیدآوری و محصول حاصله الزامات را برآورده می‌کنند، باید نگهداری شود.	۱۳
			سازمان باید الزامات قانونی مرتبط با محصول را تعیین کند.	۱۴
			تمامی مدارک سیستم مدیریت کیفیت باید به تصویب رسیده باشند.	۱۵
			الزامات و یا خواسته‌های کارکردی محصول باید تعیین شود.	۱۶

			روش اجرایی مدونی برای طراحی و تکوین محصول باید تدوین شود.	۱۷
			تأمین کنندگان باید دارای گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ باشند.	۱۸
			شناسایی تمامی محصولات الزامی است.	۱۹
			روش اجرایی مدونی در مورد کالیبراسیون تجهیزات اندازه‌گیری باید وجود داشته باشد.	۲۰
			انجام ممیزی‌های داخلی به صورت حداقل یک بار در سال الزامی است.	۲۱
			سوابق مربوط به نتایج اقدام اصلاحی انجام گرفته باید نگهداری شود.	۲۲

۲۳	سازمان تحت هر شرایطی می‌تواند محصول نامنطبق را به صورت ارفاقی ترجیح کند.		
۲۴	داده‌های مربوط به رضایت مشتری باید تحلیل شود.		
۲۵	سازمان باید جهت رفع عدم انطباق محصول نامنطبق اقدام کند.		
۲۶	مدارک منسوخ شده را باید با مهر «باطل شد» مشخص نمود.		
۲۷	کلیه مدارک سیستم مدیریت کیفیت باید دارای کد شناسایی عددی باشند.		
۲۸	مدیریت رده بالا باید یکی از مدیران خود را به عنوان نماینده مدیریت منصوب کند.		

			شایستگی کارکنان در گستره مسنتندا سیستم مدیریت کیفیت مؤثر است.	۲۹
			تدوین روش اجرایی برای کنترل مدارک الزامی است.	۳۰

ج) رویدادها:

در مورد هر یک از رویدادهای زیر مشخص کنید که آیا عدم انطباق تلقی می‌شود یا مشاهده و سپس شماره بند مربوط را در استاندارد پیدا کنید:

۱- در بخش اورژانس یک بیمارستان، ممیز درخواست دیدن دستورالعمل‌های پرستاری را می‌کند. هیچ گونه دستورالعمل مدونی در خصوص نحوه کمک‌های اولیه برای جراحات و صدمات یا احیای قلبی - ریوی وجود ندارد. راهنمای ممیزی می‌گوید که بخش اورژانس بیمارستان، مجموعاً پنج پرستار مجبوب در اختیار دارد که همگی آنان علاوه بر تحصیلات دانشگاهی، در یک مرکز معتربر آموزش‌های پزشکی، آموزش دیده‌اند و دارای گواهینامه صلاحیت لازم هستند.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۲- در واحد بازرگانی یک شرکت تولیدی، ممیز نحوه بازرگانی نوعی محصول را از یک بازرگان جدیدالاستخدام جویا می‌شود. بازرگان توضیح می‌دهد که این کار بر اساس دستورالعمل بازرگانی مربوط صورت می‌گیرد. نسخه مکتوبی از این دستورالعمل وجود ندارد و فقط در رایانه‌ای که در اختیار بازرگان قرار دارد، موجود است. ممیز از بازرگان می‌خواهد که دستورالعمل مورد نظر را روی صفحه نمایش رایانه به او نشان دهد. اما بازرگان برای ورود به این مدرک، رمز عبور رایانه‌ای را فراموش کرده است.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۳- در اتاق نماینده مدیریت، ممیز درخواست می‌کند که برنامه ممیزی را مورد بررسی قرار دهد. طبق این برنامه، همه واحدهای دهگانه سازمان هر شش ماه یک بار مورد ممیزی داخلی قرار می‌گیرند. گزارش‌های قبلی عدم انطباق‌ها نشان می‌دهد که بیشتر عدم انطباق‌ها در واحد «خرید و تدارکات» رخ داده است.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۴- در واحد کالیبراسیون، ممیز می‌خواهد که نحوه کالیبره کردن نوعی دستگاه اندازه‌گیری خاص را توضیح دهنند. مدیر این بخش اعلام می‌کند که این دستگاه در خارج از سازمان کالیبره می‌شود. شناسنامه دستگاه نشان می‌دهد که آخرین بار در تاریخ X توسط آن مؤسسه‌بیرونی کالیبره شده است، ولی گواهینامه کالیبراسیون مربوط به تاریخ X وجود ندارد؛ اما برچسبی بر روی دستگاه چسبانده شده است که وضعیت کالیبره بودن آن را نشان می‌دهد.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۵- در یک واحد خدماتی، فرم خاصی برای رسیدگی به شکایات مشتریان طراحی و تدوین شده است. این فرم پس از هر بار عرضه خدمات یا هر زمان که مشتری بخواهد، در اختیار او قرار می‌گیرد. تا کنون هیچ یک از مشتریان چنین فرمی را تکمیل نکرده‌اند.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۶- در واحد فروش، ممیز از مسئول واحد می‌خواهد که در مورد قراردادها و سفارش‌های مشتریان توضیح دهد. مسئول مربوط پاسخ می‌دهد که اگر مشتری خواهان عقد قرارداد باشد، فرم نمونه‌ای برای او ارسال می‌گردد که در صورت توافق، به تأیید طرفین می‌رسد. اما اگر فروش از طریق اینترنت باشد، توافق بر اساس اطلاعات مرتبط به محصول از قبیل کاتالوگ‌ها یا نشریات تبلیغی حاصل می‌گردد.

□ عدم انطباق

□ مشاهده

شماره بند استاندارد:

۷- در بخش انبار مواد اولیه در یک کارخانه تولیدی مکانی برای اقلام بازرسی نشده در نظر گرفته شده است که با رنگ زرد و پلاک بزرگ که بر روی آن، «اقلام بازرسی نشده» درج شده است، از بقیه قسمت‌ها مشخص و متمایز می‌گردد. در روش اجرایی «کنترل اقلام ورودی» آمده است که مسئول ترخیص این اقلام به عهده بازرس شماره ۵ است (که در حال حاضر نیز فرد مشخصی این سمت را بر عهده دارد) و تا زمانی که این فرد، اقلام را بازرسی و تأیید نکند، باید در همام محل باقی بمانند و مورد استفاده قرار نگیرند. ممیزی در حین انجام کار خود متوجه می‌شود که یکی از کارگران خط تولید، تعدادی از اقلام موجود در این مکان را بیرون می‌برد. هنگامی که از او می‌پرسد که آیا بازرس شماره ۵ اجازه خروج این اقلام را از این مکان داده است، کارگر چنین پاسخ می‌دهد: «خیر. اما چون برای آنکه بتوانیم به موقع، یکی از سفارش‌های مشتریان را به او تحویل دهیم، به این مواد نیاز داریم. من این موضوع را با مدیر تولید در میان گذاشتم و او دستور داد که می‌توانم تعداد مورد نیاز را به صورت ارافقی خارج کنم».

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۸- در یک شرکت آموزشی، ممیز در مورد نحوه صدور گواهینامه‌های پایان دوره برای شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی جست و جو می‌کند. مسئول صدور گواهینامه‌ها اظهار می‌کند که پس از تصحیح اوراق امتحانی توسط مدرس دوره، اطلاعات هر یک از افراد در فرم مخصوصی درج و گواهینامه توسط چاپگر تهیه می‌شود. ممیز سؤال می‌کند که آیا اطلاعات شخصی افراد محترمانه باقی می‌ماند. مسئول ذی‌ربط پاسخ می‌دهد که رونوشت شناسنامه افراد در پرونده‌های مخصوصی که فقط مسئولین معینی به آنها دسترسی دارند، نگهداری می‌شود.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

۹- یک شرکت سازنده لوازم مخصوصات خانگی، کلیه مخصوصات خود را تا دو سال ضمانت می‌کند. برای این منظور، تمامی مخصوصات همراه با کارت ضمانت و برچسب سبزرنگی که اطلاعات مربوط به تولید و مشخصات محصول بر روی آن درج می‌شود، به مشتری تحویل می‌گردد. این موضوع در یکی از روش‌های اجرایی سیستم مدیریت کیفیت سازمان آمده است. ممیز در قسمت بسته‌بندی و کنترل نهایی، متوجه می‌شود که سه واحد از مخصوصات دارای هیچ گونه برچسبی نیستند.

عدم انطباق

مشاهده

شماره بند استاندارد:

- ۱۰- در کتابچه «معیارها و شرایط احراز صلاحیت کارکنان» شرکت آب پ آمده است که مسئول کنترل کیفیت مونتاژ باید دارای شرایط زیر باشد:
- حداقل لیسانس مهندسی صنایع یا مکانیک
 - حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط
 - گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به کنترل کیفیت مجموعاً به مدت ۱۰۰ ساعت (حداکثر تا یک سال بعد از استخدام)

ممیز هنگام بررسی سوابق فردی مسئول کنترل کیفیت مونتاژ مشاهده می‌کند که این فرد در مجموع، ۱۲۰ ساعت آموزش مربوط به کنترل کیفیت را در طی شش ماه گذشته دیده است. زمان استخدام او نیز حدود ۱۱ ماه پیش است. همچنین گواهی اشتغال به کار در زمینه کنترل کیفیت او به حدود ۶ سال بالغ می‌گردد. اما مدرکی که نشان‌دهنده سطح تحصیلات او باشد، در دسترس نیست.

- عدم انطباق
 - مشاهده
- شماره بند استاندارد:

کتابنامه

منابع انگلیسی:

- 1- THE ISO 9000 ESSENTIALS; CSA, 2001.
- 2- ISO 9004: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – GUIDELINES FOR PERFORMANCE IMPROVEMENTS; International Organization for Standardization, 2000.
- 3- ISO 10019: GUIDELINES FOR QUALITY AND/OR ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS AUDITING); International Organization for Standardization, 2002.

منابع فارسی:

- ۱- استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ (سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان)؛ مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۰.
- ۲- استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ (سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات)؛ مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۰.
- ۳- استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۱-۱ (راهنمایی‌هایی برای ممیزی سیستم‌های کیفیت - بخش اول: ممیزی)؛ مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۱.
- ۴- استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۱۱-۱ (راهنمایی‌هایی برای ممیزی سیستم‌های کیفیت - بخش دوم: معیارهای احراز شرایط ممیزان سیستم‌های کیفیت)؛ مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۱.

سایت‌های اینترنتی مرجع:

- 1- www.iso.ch
- 2- www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2
- 3- www.iso9000store.com
- 4- www.praxiom.com