




عنوان مدرک:

«روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان»


<p>تهیه کننده: فرزانه عالی دانشور تاریخ و امضاء:</p> 	<p>گیرنده/گیرندگان سند: مدیرعامل مدیر تضمین کیفیت و ایمنی مدیر اداری و پشتیبانی مدیر گواهی کردن سیستم‌های مدیریت</p>
<p>تأیید کننده: آماندا حسنی تاریخ و امضاء:</p> 	
<p>تصویب کننده: شیرین صارمی تاریخ و امضاء:</p> 	
<p>شماره بازنگری: 00</p>	<p>شماره سند: IHA/QA/PR/10</p>
<p>مهر کنترل:</p> 	<p>تاریخ اجرا: 1398/10/28</p>

• تنها آخرین بازنگری از نسخ تحت کنترل دارای اعتبار می‌باشد.

شماره سند: IHA/QA/PR/10	روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان سیستم مدیریت کیفیت	
شماره بازنگری: 00		
تاریخ بازنگری: 1398/10/28		

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
3	1 عنوان مدرک
3	2 هدف
3	3 دامنه کاربرد
3	4 تعاریف
Error! Bookmark not defined.	5 مسئولیت ها
3	6 شرح عملیات
5	7 مدارک مرتبط

شماره سند: IHA/QA/PR/10	روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان سیستم مدیریت کیفیت	
شماره بازنگری: 00		
تاریخ بازنگری: 1398/10/28		

به نام خدا

1 عنوان مدرک

روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان.

2 هدف

هدف این روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان سیستم مدیریت کیفیت بر اساس الزامات استانداردهای ISO 19011:2018 و ISO 17021-1:2015 و ISO 17021-3:2018 می باشد.

3 دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی برای کلیه ممیزان شرکت ایزدهورآریا است.

4 تعاریف:


-

5 مسئولیتها

مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده مدیر گواهی کردن سیستم مدیریت کیفیت است.
مسئولیت بایگانی و کنترل سوابق بر عهده مدیر تضمین کیفیت و ایمنی می باشد.

6 شرح عملیات

6-1 پس از دریافت رزومه از متقاضیان و یا در صورت معرفی افراد، ابتدا مشخصات و رزومه توسط رئیس اجرای ممیزی بررسی شده و در صورت تأیید شخص برای مصاحبه حضوری دعوت می گردد.
در صورت تأیید سوابق کاری، فاکتورهای شخصیتی و رفتاری و پرسشهای فنی از استاندارد موردنظر، هماهنگیهای تعداد نفر روز قابل همکاری و مباحث مالی با ایشان توافق شده و همکاری شروع می شود.
مدارک تکمیلی شامل فرمت رزومه و جزئیات سوابق کاری و ممیزی، سوابق تحصیلی و گواهینامه های آموزشی مانند گواهینامه سرممیزی دریافت شده که با توجه به آنها، IAF کدهای قابل همکاری مشخص شده و

شماره سند: IHA/QA/PR/10	روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان سیستم مدیریت کیفیت	
شماره بازنگری: 00		
تاریخ بازنگری: 1398/10/28		


برنامه‌ریزی برای ممیزی Auditor in Training شروع می‌شود. همچنین جلسه‌ای بابت توضیح روش‌های اجرایی شرکت با ایشان هماهنگ می‌گردد.

برای هر ممیزی ارزیابی عملکرد طبق فرم ارزیابی ممیزان در حال آموزش به شماره (IHA/QA/FO/32) از سرممیز گرفته شده و توسط مدیر اجرای ممیزی بررسی و بازخوردهای لازم به ایشان داده می‌شود. پس از اتمام دوره آموزشی، قرارداد همکاری نهایی شده و بر اساس توافق صورت گرفته برنامه‌ریزی ممیزی از طرف کارکنان برنامه‌ریزی به ایشان اعلام می‌گردد. همچنین کارشناس برنامه‌ریزی و هماهنگی نحوه تهیه و ارسال گزارش‌های ممیزی را به ایشان توضیح داده و پس از هر ممیزی بازخوردها به ایشان ایمیل می‌شود. در بازه‌های زمانی تعریف شده ممیزی شهودی، برای ارزیابی‌های سالیانه اجرا می‌گردد که بر اساس نتایج آن می‌توان در IAF کدهای تعریف شده به‌عنوان «سرممیز» استفاده نمود.

رئیس اجرای ممیزی پس از آن موظف است کلیه ممیزان و سرممیزان را به‌صورت مداوم پایش و ارزیابی نموده و بر اساس نتایج تعیین صلاحیت ممیزان و برنامه‌ریزی ارتقا مشخص و تعیین شود. در پایان جدول ارزیابی صلاحیت ممیزان و تأیید آن‌ها به‌عنوان ممیز و سرممیز در هر IAF کد، به شماره (IHA/QA/FO/20) به‌طور مرتب توسط رئیس اجرای ممیزی برای هر ممیز به‌روز می‌شود.

2-6 رفتارهای شخصی مطلوب یک ممیز بر اساس الزامات استاندارد ISO 19011 را می‌توان به‌صورت خلاصه بیان کرد:

- اخلاقی: یعنی منصف، راست‌گو، بی‌ریا، صادق؛
- ذهن آزاد: یعنی مایل به در نظر گرفتن ایده‌ها یا سایر نظرات؛
- دیپلماتیک: یعنی مهارت در برخورد با افراد؛
- هوشیار: یعنی به شکل فعال از محیط فیزیکی و فعالیت‌ها آگاه هستند؛
- حساس و باهوش: یعنی آگاهی و توانایی درک موقعیت‌ها؛
- منطبق: یعنی توانایی سازگاری با موقعیت‌های مختلف؛
- سرسخت: یعنی پافشاری و تمرکز برای دستیابی به اهداف؛
- قاطع: یعنی توانایی نتیجه‌گیری به‌موقع بر اساس استدلال و تحلیل منطقی؛
- متکی به‌خود: یعنی قادر به انجام تعامل و عملکرد مستقل درحالی که به‌طور مؤثر با دیگران تعامل دارد؛
- شهامت و شجاعت: یعنی قادر است با مسئولیت‌پذیری و با اخلاق رفتار کند حتی اگر این اقدامات همیشه محبوب نباشد و ممکن است گاهی اوقات منجر به اختلاف یا تقابل شود؛
- علاقه‌مند به پیشرفت: یعنی مایل به آموختن از موقعیت‌ها؛
- حساس به فرهنگ: یعنی مشاهده و احترام به فرهنگ ممیزی شونده؛
- همکاری و مشارکت: یعنی در تعامل مؤثر با دیگران، از جمله اعضای تیم ممیزی و کارکنان ممیزی شونده.

شماره سند: IHA/QA/PR/10	روش اجرایی انتخاب، ارزیابی و ارتقاء ممیزان سیستم مدیریت کیفیت	
شماره بازنگری: 00		
تاریخ بازنگری: 1398/10/28		

- 3-6 ارزیابی سالیانه صلاحیت و عملکرد ممیزان با استفاده از روش‌های زیر انجام می‌شود:
- بازخورد سرممیزان: در طی سال در صورت عملکرد ضعیف و نقص دانش، سرممیز موضوعات را برای اقدامات مناسب به رئیس اجرای ممیزی گزارش می‌دهند.
 - بازخوردهای همکاران ستادی: چنانچه نحوه همکاری با برنامه‌ریزی، محتوای گزارش‌ها، متن عدم انطباق‌ها، نحوه تکمیل پرونده‌ها به شکل کامل و در مهلت زمانی تعریف‌شده صورت نگیرد، کارشناس ذی‌ربط، آن را به رئیس اجرای ممیزی گزارش می‌دهد و مشکلات را به شکل خلاصه گزارش می‌کند.
 - بازخوردهای مشتری: پس از اتمام مراحل ممیزی، عملکرد تیم ممیزان از مشتریان سؤال شده و در مواقعی این بازخوردها همچنین برای اصلاحات احتمالی به کلیه ممیزان ارسال می‌شود. اگر شکایتی به صورت شفاهی یا کتبی در مورد رفتار نادرست تیم ممیزی وجود داشته باشد تا زمان حل پرونده توسط مدیر گواهی کردن سیستم مدیریت یا مدیرعامل پیگیری می‌شود.
 - ممیزی شاهد: عملکرد و صلاحیت ممیزان بر اساس برنامه‌ریزی ممیزی شهودی توسط ممیزان ارشد ارزیابی شده و یافته‌ها در فرم گزارش ممیزی شهودی به شماره (IHA/QA/FO/33) ثبت می‌شود.
 - با جمع‌بندی کلیه نتایج نظارت فوق چنانچه لازم باشد دوره آموزشی برای ممیز تعریف و اجرا می‌شود و یا در شرایط بحرانی همکاری متوقف می‌شود.

7 مدارک مرتبط

- فرم صلاحیت ممیزان به شماره (IHA/QA/FO/34)
- فرم گزارش ممیزی شهودی به شماره (IHA/QA/FO/33)
- فرم ارزیابی ممیزان در حال آموزش به شماره (IHA/QA/FO/32)
- لیست ممیزان واجد صلاحیت در هر IAF کد به شماره (IHA/QA/FO/20)



فرم ارزیابی ممیزان در حال آموزش

شماره سند: IHA/QA/FO/32

شماره بازنگری: 00

تاریخ بازنگری: 1398/10/28

IAF Code:	نام سازمان:	تاریخ:	نام ممیز در حال آموزش:
			سایت ممیزی شده:

جدول B: ارزیابی تخصصی: شاخص‌های تخصصی جهت ارزیابی ممیزان

امتیاز سوال	سطح انطباق					وزن سوال	معیار	ردیف
	5	4	3	2	1			
						2	همراه داشتن وسایل مورد نیاز در هنگام ممیزی (چک لیست، استاندارد کاری و ...)	1
						2	حضور بموقع در محل ممیزی	2
						2	ثبت درست و بموقع یافته‌های ممیزی در چک لیست مربوطه	3
						2	استفاده از تجهیزات ایمنی در حین ممیزی و توجه به روش اجرایی ایمنی مربوطه (در صورت کاربرد)	4
						3	ارسال به موقع گزارشات ممیزی	5
						2	کامل بودن گزارشات ممیزی ارائه شده	6
						3	انجام درست ممیزی طبق روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های مدون شده	7
						2	تسلط و مهارت در انجام ممیزی مربوطه	8
						2	نحوه برخورد با نمایندگان کارفرما و رعایت رفتار حرفه‌ای در حین انجام ممیزی	9

جمع امتیاز:

تکنیک‌های مورد استفاده در ارزیابی:

- بازنگری گزارشات شماره گزارش:
- نظارت در محل نام کارفرما و محل ممیزی:
- ممیزی‌های شبیه‌سازی شده (تمرینی) نام کارفرما و محل ممیزی:
- مصاحبه توضیحات:
- امتحان کتبی / شفاهی توضیحات:



فرم ارزیابی ممیزان در حال آموزش

شماره سند: IHA/QA/FO/32

شماره بازنگری: 00

تاریخ بازنگری: 1398/10/28

• بازخوردها از کارفرمایان و مشتریان توضیحات:

توضیحات:

درجه شایستگی	A : 80 الی 100 امتیاز	B : 60 الی 79 امتیاز	C : 40 الی 59 امتیاز	D : زیر 40 امتیاز
دوره بعدی ارزیابی:	12 ماهه	9 ماهه	6 ماهه	3 ماهه
گرید کسب شده:	تاریخ و امضا ارزیابی کننده:		تایید مدیر ممیزی:	

لاصه ارزیابی نهایی:

نقاط قوت	نقاط ضعف
شخصیت ممیز	
نحوه تعامل با ممیزی شونده	
دانش استاندارد و تکنیک‌های ممیزی	
رعایت اصول انجام ممیزی	
به موقع بودن و رعایت زمانبندی	
لباس و پوشش Dress Code	

نام سرممیز:

امضاء:



فرم صلاحیت ممیزان


شماره سند: IHA/QA/FO/34

شماره بازنگری: ۰۰

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۸/۱۰/۲۸

نام و نام خانوادگی	استاندارد
الزامات عمومی برای صلاحیت ممیزی در ISO 9001	
حداقل مدرک کارشناسی و فارغ التحصیل دانشگاه های معتبر	شواهد
حداقل ۵ سال سابقه کاری برای مدرک کارشناسی و حداقل ۳ سال سابقه کاری برای کارشناسی ارشد و بالاتر	
حداقل ۲ سال سابقه کاری در زمینه کیفیت و سیستم مدیریت	
گذراندن دوره آموزشی سرممیزی ISO 9001 به مدت ۴۰ ساعت	
حداقل ۵ ممیزی بعنوان Auditor in Training که حتما یک ممیزی شامل مرحله اول و مرحله دوم باشد (حداقل ۱۵ روز ممیزی)	
سرممیزی: انجام ۳ ممیزی بعنوان ممیز در همان IAF کد	
در صورتی که ممیز سابقه ممیزی در سایر CB ها داشته باشد	
داشتن گواهینامه سر ممیزی	
ارائه Audit Log تایید شده و IAF کدهای دارای صلاحیت	
برای انجام ممیزی مستقل: انجام ۳ ممیزی بعنوان Auditor in Training	
الزامات عمومی برای صلاحیت ممیزی در ISIRI 2834	
حداقل مدرک کارشناسی در رشته مهندسی متالورژی یا مکانیک از دانشگاه های معتبر	شواهد
گذراندن دوره آموزشی بازرسی های غیر مخرب و دریافت حداقل LEVEL II	
حداقل ۵ سال سابقه کاری برای مدرک کارشناسی و حداقل ۳ سال سابقه کاری برای کارشناسی ارشد و بالاتر در حوزه بازرسی های غیر مخرب	
حداقل ۵ ممیزی بعنوان Auditor in Training که حتما یک ممیزی شامل مرحله اول و مرحله دوم باشد (حداقل ۱۵ روز ممیزی)	
جدول ارزیابی صلاحیت ممیزان در هر IAF Code	
نحوه تخصص IAF CODE	
داشتن دو سال سابقه کار در حوزه مربوطه	
یا تحصیلات تخصصی و فنی رسمی در حوزه مربوطه	
یا داشتن دو پروژه مشاوره استقرار و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت هر کدام به مدت دو سال	
برای ممیز بودن لازم است ۳ ممیزی بعنوان Auditor in Training در همان IAF کد داشته باشد	
برای سرممیز بودن لازم است ۳ ممیزی بعنوان ممیز در همان IAF کد داشته باشد	

IHA/QA/PR/10

شماره سند: IHA/QA/FO/33	فرم گزارش ممیزی شهودی	
شماره بازنگری: 00		
تاریخ بازنگری: 1398/10/28		


	نام ممیز:	استاندارد:
نام ممیز شاهد:		
IAF Code:	نام سازمان:	تاریخ ممیزی:

لطفا به موارد ذیل بر اساس مشاهدات و بررسی های انجام شده از 1 تا 5 امتیاز داده شود. در صورت لزوم در قسمت یادداشت ارزیابی ها را توضیح دهید.

موضوع ارزیابی	جنبه های ارزیابی	یادداشت	امتیاز
اصول ممیزی	دانش و توانایی ممیزی، بی طرفی، حفظ محرمانگی، استقلال، رویکرد مبتنی بر شواهد، توجه به ارزیابی ریسک		
طرح ممیزی	چگونگی انتخاب فرایندها و رعایت زمانبندی ممیزی		
اجرای ممیزی	افتتاحیه، توجه به نقش ها، استفاده صحیح از فرم ها و مدارک، یافته ها، آشنایی با فرایندهای اصلی مربوط به دامنه کاری سازمان، نتیجه گیری و جمع بندی، اختتامیه		
رفتار و مهارت های ارتباطی	ارتباط با ممیزی شونده، تیم ممیزی و ممیز شاهد		

نظر کلی:
توصیه به ممیز در راستای افزایش دانش فنی:

امضاء ممیز شاهد:

شماره سند: IHA/QA/FO/20		لیست ممیزان واجد صلاحیت ممیزان در هر IAF Code		
شماره بازنگری: ۰۰				
تاریخ بازنگری: ۱۳۹۸/۱۰/۲۸				
نحوه تخصیص IAF CODE				
داشتن دو سال سابقه کار در حوزه مربوطه				
یا تحصیلات تخصصی و فنی رسمی در حوزه مربوطه				
یا داشتن دو پروژه مشاوره استقرار و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت هر کدام به مدت دو سال				
برای ممیز بودن لازم است ۳ ممیزی بعنوان Auditor in Training در همان IAF کد داشته باشد				
برای سرممیز بودن لازم است ۳ ممیزی بعنوان ممیز در همان IAF کد داشته باشد				
آخرین تاریخ ارزیابی	نام ممیزان	عنوان IAF کد	شماره IAF کد	
	Esmail Shayasteh	Food products, beverages and tobacco	۳	
	Esmail Shayasteh Mehrdad Kehtari Mohammad Orojloo	Basic metals and fabricated metal products	۱۷	
	Esmail Shayasteh	Construction	۲۸	
	Esmail Shayasteh Amanda Hassani Shirin Saremi Farzaneh Daneshvar	Education	۳۷	