



نهاد گواهی دهنده  
راهبران انطباق نیس

## خط مشی ها و فرایندهای صدور گواهینامه های سیستم مدیریت

Document ID: L5-MSD-039  
Version: 02

## (۱) خط مشی محرمانگی/رازداری:

- کلیه اطلاعات مشتریان/ذی نفعان تا مادامی که معتبر باشد، در دسترس هیچ شخصیت حقیقی و یا حقوقی قرار نخواهد گرفت.
- از این اطلاعات هیچ بهره برداری شخصی یا شرکتی انجام نخواهد شد.
- این تعهد شامل همه کارکنان پاره وقت و تمام وقت این نهاد می شود.
- در صورت بروز ریسکهای تهدید کننده محرمانگی اطلاعات مشتریان، این نهاد تمهیدات بیشتری را برای محافظت از این داراییها بکار خواهد بست.
- هر گونه انتشار یا سرقت اطلاعات به مالکین آنها اطلاع داده می شود.
- در صورت درخواست مراجع ذیصلاح قانونی (از جمله مراجع قضایی، با اطلاع قبلی مالک اطلاعات و مطابق قوانین، این اطلاعات در دسترس ایشان قرار خواهد گرفت (مگر اینکه قانون یا مجری قانون چنین چیزی را منع نماید).

## ۲) خط مشی بی طرفی

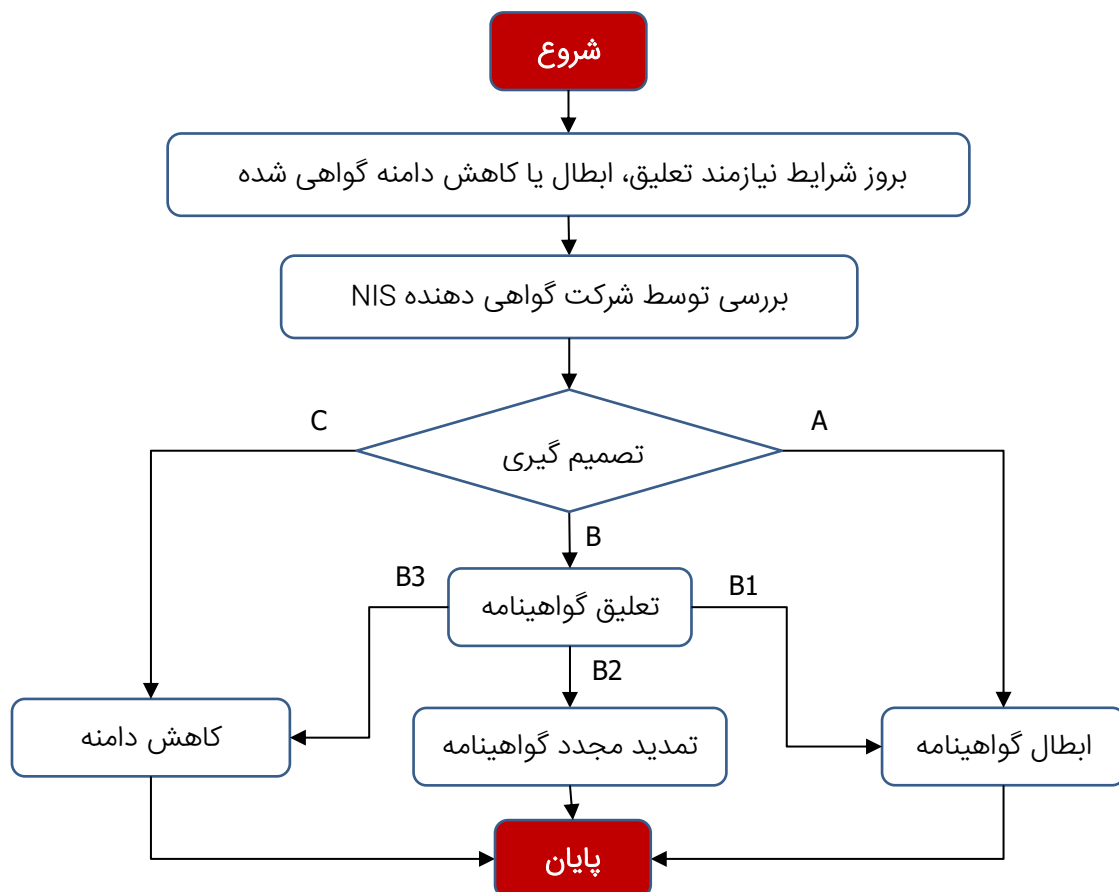
- انجام کلیه فعالیت ها فارغ از هر گونه فشار و با تأکید بر درستکاری، صداقت، مسئولیت پذیری، رعایت بی طرفی، استقلال و کاملاً منطبق با اصول حرفه‌ای
- عدم ارائه خدمات مشاوره سیستم های مدیریتی
- بکارگیری تمام توان خود برای ارائه بهترین خدمات با استفاده از:
  - بکارگیری پرسنل با صلاحیت و نظارت کامل بر عملکرد ایشان
  - پاسخگویی به موقع به انتقادات/شکایات دریافتی از مشتریان و سایر ذینفعان
  - حفظ محرمانگی و رازداری از کلیه اطلاعات و سایر موارد مرتبط بدست آمده از مشتریان

### ۳) خط مشی و فرایند تعلیق، ابطال و کاهش دامنه گواهینامه

پس از صدور گواهینامه، بروز هر یک از موارد زیر منجر به تعلیق، ابطال یا کاهش دامنه گواهینامه می شود:

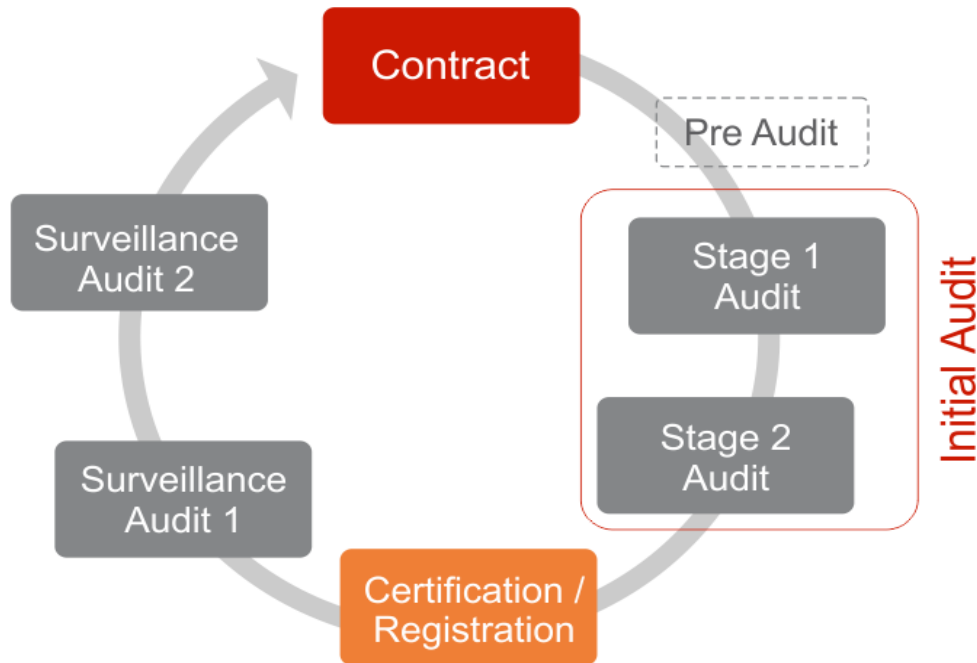
- عدم همکاری در انجام ممیزی های مراقبتی
- عدم اقدام مناسب به رفع عدم انطباقهای دیده شده در ممیزی های مراقبتی
- عدم رعایت به الزامات قانونی / قانونی مربوط به سیستم مدیریت گواهی شده
- عدم اجرای بخش و یا کل سیستم مدیریتی در سازمان
- عدم اطلاع رسانی تغییرات سازمانی به شرکت گواهی دهنده در صورتیکه سیستم مدیریتی را تحت شعاع قرار دهد
- استفاده نامناسب از نام، لوگو و گواهینامه نهاد صدور گواهی یا مراجع تایید صلاحیت
- درخواست مراجع قانونی ذیصلاح با ارائه مدارک و شواهد کافی دال بر تخلف ممیزی شونده
- عدم اجرای تعهدات مالی توافق شده

#### فرایند تعلیق، ابطال و کاهش دامنه



- در صورت بروز شرایط نیازمند تعلیق، ابطال یا کاهش دامنه، یکی از مسیرهای A، B یا C طی خواهد شد.
- مدت تعلیق گواهینامه حداکثر ۶ ماه است و در این مدت استفاده از نام، لوگو و گواهینامه غیر قانونی می باشد.
- ابطال گواهینامه، همراه با عودت گواهینامه مربوطه به شرکت گواهی دهنده NIS می باشد.

## ۴) فرایند ممیزی، ثبت و صدور گواهینامه های مدیریتی









پس از عقد قرار داد بین نهاد گواهی دهنده NIS و ممیزی شونده روند کار بدین صورت خواهد بود:

- **ممیزی مرحله اول (مطالعه مستندات)**  
مستندات طراحی سیستم مدیریت ممیزی شونده توسط نهاد گواهی دهنده و عدم انطباق های احتمالی آن جهت رفع تا قبل از ممیزی مرحله دوم توسط نهاد گواهی دهنده به ممیزی شونده اعلام می گردد.
- **ممیزی مرحله دوم (ممیزی صدور گواهینامه)**  
این ممیزی باید حداکثر ظرف ۳ ماه پس از انجام ممیزی مرحله اول انجام شود و در غیر اینصورت می بایست ممیزی مرحله اول تکرار گردد.
- **ثبت و صدور گواهی ها**  
حداکثر ۳ ماه پس از رفع عدم انطباق احتمالی دیده شده در ممیزی مرحله دوم، گواهینامه با اعتبار حداکثر ۳ سال صادر خواهد شد.
- **ممیزی مراقبتی اول**  
۹ الی ۱۲ ماه پس از صدور گواهینامه، اولین ممیزی مراقبتی برگزار می شود و در صورت موفقیت ممیزی شونده، اعتبار گواهینامه مذکور برای مدت ۱ سال تمدید می شود.
- **ممیزی مراقبتی دوم**  
۲۱ الی ۲۴ ماه پس از صدور گواهینامه، دومین ممیزی مراقبتی برگزار می شود و در صورت موفقیت ممیزی شونده، اعتبار گواهینامه مذکور برای مدت ۱ سال دیگر تمدید می شود.

## ۵) خط مشی استفاده از لوگو/گواهینامه های سیستم های مدیریتی

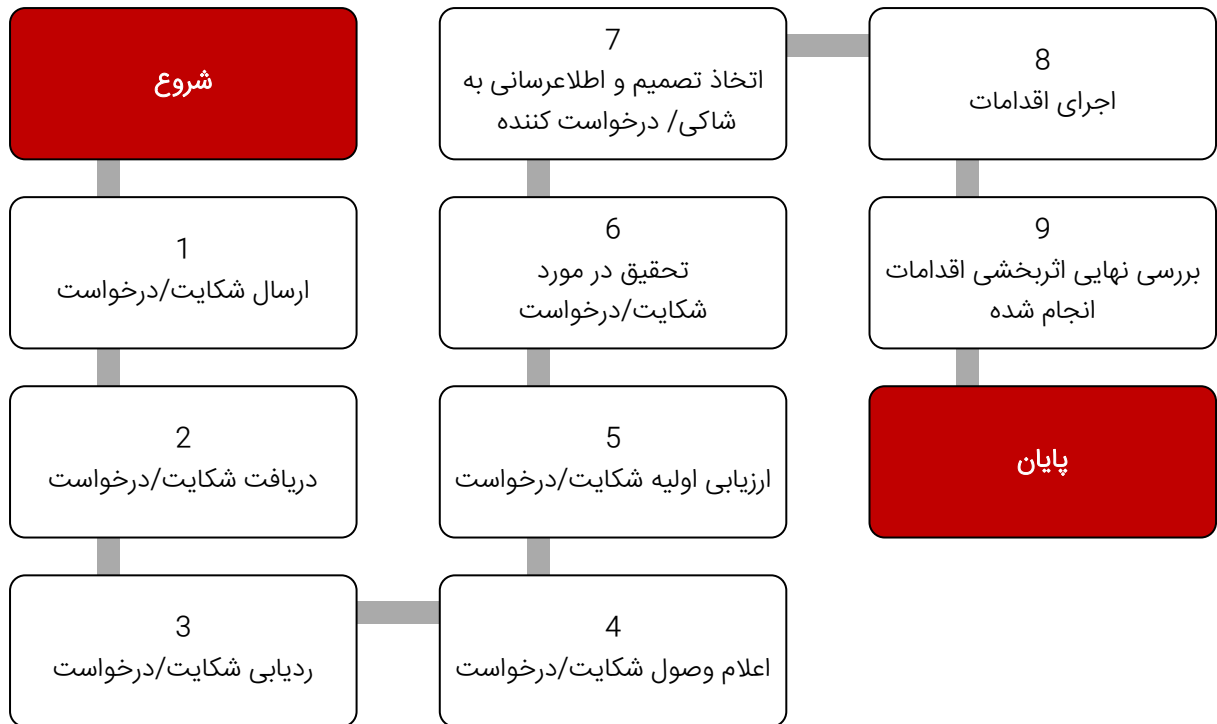
- گواهینامه/لوگو را دقیقاً به شکلی که نهاد گواهی دهنده در اختیار شما قرار داده است استفاده نموده و از اعمال هر گونه تغییر (بجز تغییر سایز در مقیاس اصلی) در آن خودداری شود. استفاده از لوگوها تنها با رنگهای اصلی و یا سفید و سیاه مجاز است.
- لوگو مورد استفاده باید دقیقاً مطابق دامنه و استانداردهای گواهی شده باشد.
- استفاده شرکت گواهی شده از لوگوی مراجع تأیید صلاحیت شرکت گواهی دهنده (در صورت کاربرد)، تنها در کنار لوگوی شرکت گواهی دهنده و بدون اعمال هر گونه تغییر (بجز تغییر سایز در مقیاس اصلی) مجاز است.
- استفاده از لوگو مادامی که گواهینامه مربوطه معتبر است، مجاز است و در صورت تعلیق/ابطال/اتمام اعتبار گواهینامه، نباید مورد استفاده قرار گیرند.
- استفاده از گواهینامه/ لوگو نباید اینطور القا نماید که شرکت گواهی دهنده "محصول/خدمت" را تأیید نموده است. بنابراین استفاده از لوگو بر روی گزارشات یا گواهینامه های آزمون؛ کالیبراسیون و بازرسی ممنوع است. همچنین استفاده از لوگو بر روی بسته بندی متصل به محصول ممنوع است (استفاده بر روی بسته بندی غیرمتصل به محصول مشروط به ذکر "گواهی سیستم مدیریت" مجاز است).
- استفاده از گواهینامه/لوگو نباید به هیچ وجه منجر به خدشه دار شدن اعتبار نهاد گواهی دهنده و یا از دست رفتن اعتماد عمومی به استانداردهای مدیریتی گردد.
- عبارتهای مورد استفاده باید به گونه ای باشند که موارد زیر را نشان دهد:
  - هویت نهاد گواهی شده (نام سازمان/شرکت)
  - نوع سیستم مدیریت (مثلاً سیستم مدیریت کیفیت) و استاندارد (مثلاً ISO 9001) گواهی شده
  - هویت شرکت گواهی دهنده

نمونه لوگوهای مورد پذیرش نهاد گواهی دهنده جهت استفاده توسط ممیزی شونده		
 <b>ISO 9001:2015</b>	 <b>ISO 22000:2018</b>	 <b>ISO 9001:2015</b> <b>ISO 22000:2018</b>
 <b>ISO 9001:2015</b>	 <b>ISO 9001:2015</b> <b>ISO 22000:2018</b>	 <b>ISO 22000:2018</b>
<p>توجه: لوگوی مرجع تأیید صلاحیت درج شده فرضی است و به فراخور گواهینامه ممکن است متفاوت بوده یا کاربرد نداشته باشد.</p>		

## ۶) فرایند رسیدگی به شکایات و درخواستهای تجدید نظر

سازمان ممیزی شونده می تواند جهت هر گونه انتقاد/شکایت/درخواست تجدید نظر مرتبط با فرایند ممیزی و صدور گواهینامه های سیستم های مدیریتی، نسبت به تکمیل فرم پیوست اقدام نماید و مدیر کیفیت نهاد گواهی دهنده بعنوان مسئول رسیدگی به این امر، خود را ملزم به پاسخگویی ظرف ۷ روز کاری می داند.

### فرایند رسیدگی به شکایات و درخواستهای تجدید نظر





## فرم ثبت شکایت / درخواست تجدیدنظر

نام و نام خانوادگی:	نام سازمان:	تاریخ:
ایمیل:	تلفن:	موبایل:
<b>فرآیند و یا واحد مرتبط با انتقاد/شکایات/درخواست تجدید نظر</b>		
<input type="checkbox"/> برنامه ریزی، هماهنگی و پشتیبانی ممیزی <input type="checkbox"/> تیم ممیزی <input type="checkbox"/> صدور/تمدید/تعليق/ابطال گواهینامه <input type="checkbox"/> قراردادهای و حسابداری <input type="checkbox"/> سایر		
<b>شرح انتقاد/شکایات/درخواست تجدید نظر</b>		
نام، سمت، امضاء و مهر سازمان ممیزی شونده:		
<b>این قسمت توسط نهاد گواهی دهنده تکمیل می گردد</b>		
نتیجه بررسی اولیه	تاریخ و امضاء	
" لطفا فرم تکمیل شده را به شماره فکس ۰۲۱۸۸۵۱۳۳۴۰ و یا آدرس ایمیل <a href="mailto:Info@nis-cl.ir">Info@nis-cl.ir</a> ارسال نمایید "		