

ISFAHAN  
CHAMBER OF COMMERCE  
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی  
صنایع، معادن و کشاورزی  
اصفهان

واحد سیستم‌ها و روش‌ها

Systems and Method Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی  
Information Systems Documents



روش اجرایی ممیزی داخلی در اتاق بازرگانی، صنایع،  
معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines  
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan-Iran.  
Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،  
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.  
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com



امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

## فهرست

۱	فصل اول.....
۱-۱	هدف (Purpose).....
۱-۲	دامنه کاربرد (Scope).....
۱-۳	مسئولین (Interested party).....
۱-۴	تعارف و واژگان.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ اتاق.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۲ اطلاعات مستند شده (سوابق کیفیت).....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ ممیزی.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ معیارهای ممیزی.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ انطباق.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ عدم انطباق.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۲ تعیین تکلیف عدم انطباق.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ ممیز.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۱ شواهد ممیزی.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۲ برنامه ممیزی.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱.۳ یافته‌های ممیزی.....
۱-۵	۵-۱ منابع.....
۲	فصل دوم: اقدامات.....
۲-۱	۲-۱.۱ برنامه‌ریزی و آماده‌سازی ممیزی.....
۲-۱-۱	۲-۱-۱.۱ تهیه برنامه زمانی ممیزی.....
۲-۱-۲	۲-۱-۲.۱ تعیین ممیز یا تیم ممیزی.....
۲-۱-۳	۲-۱-۳.۱ اعلام ممیزی.....
۲-۱-۴	۲-۱-۴.۱ بررسی مستندات مربوط به ممیزی.....
۲-۱-۵	۲-۱-۵.۱ توجه ممیز یا تیم ممیزی.....
۲-۱-۶	۲-۱-۶.۱ تهیه چک لیست ممیزی.....

- ۵..... ۲-۲. اجرای ممیزی
- ۵..... ۲-۲.۱. جلسه افتتاحیه ممیزی
- ۵..... ۲-۲.۲. انجام ممیزی
- ۵..... ۲-۲.۳. بررسی یافته‌های ممیزی
- ۵..... ۲-۲.۴. جلسه اختتامیه ممیزی
- ۶..... ۲-۳. تهیه گزارش ممیزی
- ۶..... ۲-۴. پیگیری اقدامات اصلاحی
- ۷..... ۳. پیوست

## ۱. فصل اول

### ۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، ارائه چهارچوبی جامع برای حصول اطمینان از تحقق موارد زیر است:

- انطباق سیستم مدیریت پیاده‌سازی شده با الزامات سیستم مدیریت کیفیت.
- شناسایی نقاط بالقوه جهت بهبود سیستم مدیریت.
- تأمین یک منبع اطلاعاتی مستقل و کنترل تدابیر مربوط به تصمیم‌گیری مدیریت.
- بررسی و ارزیابی کفایت برنامه‌ریزی‌های انجام‌شده برای دستیابی به اهداف مصوب سازمان.
- بررسی اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت در تحقق خدمات با کیفیت موردانتظار اعضا.

### ۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این مستند شامل کلیه عناصر سیستم مدیریت کیفیت در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

### ۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تهیه، به‌روزرسانی، تأیید و نظارت بر حسن اجرای این مستند بر عهده این واحد می‌باشد.

### ۱-۴. تعارف و واژگان

#### ۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

#### ۱-۴-۲. اطلاعات مستند شده (سوابق کیفیت)

مدارکی که در آن نتایج به‌دست آمده ذکر می‌شود یا شواهدی را دال بر انجام فعالیت‌ها فراهم می‌آورد.

#### ۱-۴-۱. ممیزی<sup>۱</sup>

فرآیندی نظام‌یافته، مستقل و مدون برای به‌دست آوردن شواهد عینی و ارزیابی آن‌ها به‌صورت عینی جهت تعیین میزانی

که معیارهای ممیزی برآورده می‌شوند.

<sup>1</sup> Audit



۱-۴-۱. معیارهای ممیزی<sup>۲</sup>

مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها، مستندات و یا الزامات و یا خواسته‌هایی که به‌عنوان مرجع مورد استفاده واقع می‌شود، معیارهای ممیزی را تشکیل می‌دهند.

۱-۴-۱. انطباق<sup>۳</sup>

برآورده شدن نیازمندی‌های مشخص شده را انطباق گویند.

۱-۴-۱. عدم انطباق<sup>۴</sup>

عدم برآورده شدن یک الزام مشخص را عدم انطباق گویند.

## ۱-۴-۱. تعیین تکلیف عدم انطباق

اقدامی که در مورد یک مقوله نامنطبق باید صورت گیرد تا عدم انطباق برطرف شود.

۱-۴-۱. ممیز<sup>۵</sup>

به شخص واجد شرایط و آموزش دیده و صلاحیت دار برای اجرای ممیزی، ممیز گفته می‌شود.

۱-۴-۱. شواهد ممیزی<sup>۶</sup>

شرح مآوقع یا سایر اطلاعات که به معیارهای ممیزی مربوط و قابل تصدیق باشند. شواهد ممیزی می‌تواند کیفی یا کمی باشد.

## ۱-۴-۱. برنامه ممیزی

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

## ۱-۴-۱. یافته‌های ممیزی

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

## ۱-۵. منابع

ISO 9001:2015

<sup>2</sup> Audit criteria

<sup>3</sup> Conformity

<sup>4</sup> Non Conformity

<sup>5</sup> Auditor

<sup>6</sup> Audit evidence

## ۲. فصل دوم: اقدامات

ممیزی داخلی مطابق گام‌های زیر برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود:

### ۲-۱. برنامه‌ریزی و آماده‌سازی ممیزی

برنامه‌ریزی و آماده‌سازی برای انجام ممیزی داخلی سیستم کیفیت شامل مراحل زیر است:

#### ۲-۱-۱. تهیه برنامه زمانی ممیزی

ممیزی داخلی حداقل یک بار در سال با پیشنهاد مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی و پس از تأیید دبیرکل انجام می‌گیرد.

انجام ممیزی با دفعات بیشتر، با در نظر گرفتن شرایط زیر و در صورت تأیید دبیرکل امکان‌پذیر خواهد بود.

- تعداد عدم انطباق‌های مشاهده شده در بخش یا فعالیت مورد نظر.
- درجه اهمیت و حساسیت عدم انطباق‌های مشاهده شده.
- برنامه کاری واحدهای سازمانی.
- هزینه‌های ممیزی.
- تغییرات پرسنلی.
- شکایات اعضا.
- خواسته‌های اعضا یا شرکت گواهی‌دهنده.

کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها با در نظر گرفتن عوامل مذکور، برنامه سالیانه ممیزی‌های داخلی را در فرم برنامه سالیانه ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت به شماره مستند (SY-FR-01-11-01) تنظیم نموده و پس از تأیید مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی و تصویب دبیرکل با ابلاغ کتبی (ارسال نامه) به بخش‌های ذی‌ربط اعلام می‌نماید.

ممیزی‌های خارج از برنامه برای هر واحد یا کل سیستم نیز بنا به ضرورت و برحسب نیاز و یا بنا به تشخیص مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی و تأیید دبیرکل، پس از برنامه‌ریزی و درج در فرم برنامه سالیانه ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت به شماره مستند (SY-FR-01-11-01) می‌تواند انجام شود.

#### ۲-۱-۲. تعیین ممیز یا تیم ممیزی

ممیزی‌های داخلی کیفیت توسط یک یا چند ممیز واجد شرایط از میان کارکنان اجرا می‌شود. ممیزان داخلی باید:

- آموزش دیده و دارای صلاحیت انجام ممیزی باشند.
- با فرآیندهای مورد ممیزی آشنایی داشته باشند.

- دارای استقلال کاری نسبت به ممیزی شونده باشند.
- مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی با در نظر گرفتن عواملی همچون:
- دامنه ممیزی.
- درجه اهمیت واحد یا فعالیت مورد نظر در سیستم کیفیت.
- نیاز به دانش تخصصی.
- در اختیار بودن ممیزین آموزش دیده.
- استقلال کاری ممیزان از فعالیت های ممیزی شونده.
- هزینه های مربوط به ممیزی.

ممیزان را انتخاب می نماید. هر تیم ممیزی توسط یک سرممیز از میان ممیزان، به انتخاب مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی در سیستم کیفیت هدایت می شود.

### ۲-۱-۳. اعلام ممیزی

مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی حداکثر یک هفته قبل از انجام ممیزی در هر بخش (یا فعالیت)، زمان، مکان، دامنه ممیزی و نام ممیزان را با تکمیل و ارسال فرم اعلام ممیزی داخلی به شماره مستند (SY-FR-02-11-01) به سرممیز، ممیزان و مدیران قسمت های ممیزی شونده، اعلام می کند.

### ۲-۱-۴. بررسی مستندات مربوط به ممیزی

کارشناس سیستم ها و روش ها می بایست مستندات مربوطه اعم از اهداف کیفیت، روش های اجرایی، گردش فرآیند، ماتریس مسئولیت، دستورالعمل های کار، استانداردها، گزارش ممیزی های قبلی را قبل از اجرای ممیزی تهیه و پس از تأیید مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی، جهت مطالعه و بررسی در اختیار ممیز یا سرممیز مربوطه قرار دهد. این مستندات می بایست توسط ممیز یا سرممیز به دقت مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد.

### ۲-۱-۵. توجیه ممیز یا تیم ممیزی

قبل از اجرای ممیزی می بایست اطلاعات مورد نیاز از قبیل نتایج ممیزی های قبلی، مسائل و مشکلات موجود در واحد، نکاتی که می بایست در حین ممیزی مورد توجه قرار گیرد، توسط کارشناس سیستم ها و روش ها به سرممیز یا ممیزان ارائه شود.

## ۲-۱-۶. تهیه چک لیست ممیزی

ممیزی‌های داخلی کیفیت به کمک چک لیست‌هایی انجام می‌شود که پیش از انجام ممیزی و بر مبنای مستندات مربوطه (که در بند ۲-۱-۴ به آن‌ها اشاره گردید) و سایر معیارهای ممیزی توسط سرممیز یا ممیزان تهیه می‌شود. این چک لیست‌ها در برگیرنده اطلاعاتی است که بتواند انطباق کارهای انجام شده را با ترتیبات برنامه‌ریزی شده مورد ارزیابی و تصدیق قرار دهد. چک لیست‌ها مطابق فرم چک لیست ممیزی داخلی به شماره مستند (SY-FR-03-11-01) تکمیل و پس از تأیید مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

## ۲-۲. اجرای ممیزی

اجرای ممیزی شامل چهار مرحله زیر است:

### ۲-۲-۱. جلسه افتتاحیه ممیزی

پیش از آغاز ممیزی، جلسه‌ای با حضور سرممیز، ممیز یا ممیزان، مدیران و متصدیان واحد مورد ممیزی تشکیل و در این جلسه ضمن معارفه در مورد هدف و دامنه ممیزی، مدت زمان اجرای ممیزی و برنامه زمان‌بندی ممیزی، نحوه برگزاری جلسه اختتامیه، تبادل نظر و تصمیم‌گیری می‌شود.

### ۲-۲-۲. انجام ممیزی

در این مرحله ممیزان بر اساس چک لیست‌های تهیه شده (بند ۲-۱-۶) و با استفاده از پرسش و پاسخ و مشاهده به جمع‌آوری شواهد عینی در مورد مطابقت فعالیت‌ها با ترتیبات برنامه‌ریزی شده می‌پردازند.

### ۲-۲-۳. بررسی یافته‌های ممیزی

در این مرحله یافته‌های به دست آمده در جریان ممیزی، توسط تیم ممیزی مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. یافته‌های ممیزی به سه دسته قابل قبول، غیر قابل قبول (عدم انطباق قطعی) و قابل پیگیری مجدد تقسیم می‌شوند و در صورت نیاز به تعریف اقدام اصلاحی جهت رفع عدم انطباق‌ها، فرم اقدام اصلاحی به شماره مستند (SY-FR-01-05-02) تکمیل می‌شود.

### ۲-۲-۴. جلسه اختتامیه ممیزی

در این مرحله نتایج کلی ممیزی انجام شده در حضور کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها در سیستم کیفیت با مدیران یا متصدیان واحد مربوطه مورد تبادل نظر قرار گرفته و در پایان فرم‌های درخواست اقدام اصلاحی برای یافته‌های غیر قابل قبول تهیه و به امضا سرممیز یا ممیز و نماینده واحد ممیزی شونده می‌رسد. در این گزارش مهلت انجام اقدام اصلاحی مصوب و نیز زمان ارائه گزارش کامل و رسمی ممیزی و نیز زمان ممیزی مجدد (در صورت نیاز) تعیین می‌شود.

## ۲-۳. تهیه گزارش ممیزی

گزارش کامل و رسمی ممیزی پس از جلسه اختتامیه ممیزی داخلی، توسط سرممیز یا ممیز بر روی فرم گزارش ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت به شماره مستند (SY-FR-04-11-01) تهیه شده و به همراه چک لیست ممیزی و فرم‌های درخواست اقدام اصلاحی برای کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها ارسال می‌شود.

این گزارش نکات زیر را در بر می‌گیرد:

- خلاصه ممیزی (شامل اهداف و محدوده ممیزی، شماره و تاریخ ممیزی، محل انجام ممیزی و...).
  - فهرست یافته‌های ممیزی (شامل عدم انطباق‌ها و مشاهدات یافت شده و سایر یافته‌هایی که در حین ممیزی به دست آمده است).
  - توصیه‌های لازم برای اقدامات اصلاحی و ارزیابی‌های ریسک.
- کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها بر اساس گزارشات دریافتی و مشاهدات و بررسی‌های خود از فرآیند ممیزی که خلاصه آن در فرم پیگیری ممیزی داخلی به شماره مستند (SY-FR-05-11-01) توسط سرممیز ثبت می‌گردد، گزارش جمع‌بندی شده‌ای از انجام ممیزی داخلی را به همراه فرم گزارش پایش شاخص‌ها برای فرآیند سیستم کیفیت تهیه نموده و جهت استفاده در جلسه بازنگری مدیریت آماده می‌نماید.

## ۲-۴. پیگیری اقدامات اصلاحی

پیگیری‌هایی که توسط سرممیز یا ممیز انجام می‌شود شامل موارد زیر است:

- تصدیق طرح‌ریزی و اجرای اقدامات اصلاحی تعیین شده برای رفع عدم انطباق یا عدم انطباق‌ها.
  - تصدیق اثربخشی اقدامات اصلاحی صورت گرفته برای پیشگیری از وقوع مجدد عدم انطباق (ها).
- بنابراین، پرونده هر یک از عدم انطباق‌ها و یافته‌های ممیزی هنگامی بسته می‌شود که اجرا و اثربخشی اقدامات اصلاحی تعیین شده برای رفع عدم انطباق و پیشگیری از وقوع مجدد آن مورد تصدیق قرار گیرد.
- به طور خلاصه مسئولیت‌ها بر اساس جدول زیر تعریف شده است:

ردیف	تعریف مسئولیت	عنوان سازمانی
۱	برنامه‌ریزی ممیزی داخلی	مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی و کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها
۲	در اختیار قراردادن کلیه مستندات مورد نیاز به کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها	مدیر واحد ممیزی شونده
۳	تهیه فرم درخواست اقدام اصلاحی	سرممیز / کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها
۴	تهیه گزارش ممیزی	سرممیز / کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها

مدیر واحد ممیزی شونده	اطمینان از اقدامات اصلاحی به طور مؤثر و کامل	۵
سر ممیز / مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی و کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها	پیگیری انجام اقدامات اصلاحی	۶
مدیران و کارکنان واحد ممیزی شونده	انجام اقدامات اصلاحی و رفع عدم انطباق‌ها	۷

## ۳. پیوست

SY-FR-01-11-01	فرم برنامه سالیانه ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت	۱
SY-FR-02-11-01	فرم اعلام ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت	۲
SY-FR-03-11-01	فرم چک لیست ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت	۳
SY-FR-04-11-01	فرم گزارش ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت	۴
SY-FR-05-11-01	فرم پیگیری ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت	۵
SY-FR-01-05-02	فرم اقدام اصلاحی در سیستم مدیریت کیفیت	۶

ECCIM.COM

