



روش اجرایی کنترل و نگارش مستندات سیستم مدیریت
یکپارچه در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

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

محل مهر

فهرست

۱	فصل اول	۱
۱-۱	هدف (Purpose)	۱
۲-۱	دامنه کاربرد (Scope)	۱
۳-۱	مسئولین (Interested party)	۱
۴-۱	تعارف و واژگان	۱
۱-۴-۱	اتاق	۱
۲-۴-۱	روش اجرایی	۱
۳-۴-۱	دستورالعمل	۱
۴-۴-۱	آیین نامه	۲
۵-۴-۱	فرآیند	۲
۶-۴-۱	نماینده مدیریت	۲
۵-۱	منابع	۲
۲	فصل دوم: اقدامات	۳
۱-۲	تهیه مستندات سیستم مدیریت یکپارچه	۳
۲-۲	ساختار جلد مستندات سیستم مدیریت یکپارچه	۴
۳-۲	نوع و اندازه قلم در نحوه نگارش مستندات	۶
۱-۳-۲	نکات عمومی	۶
۴-۲	فاصله گذاری و حاشیه بندی	۷
۵-۲	شماره گذاری صفحات	۷
۶-۲	سرورقی (Header)	۷
۷-۲	جدول ها و شکل ها	۸
۸-۲	مندرجات روش های اجرایی و دستورالعمل ها و آیین نامه ها	۸
۹-۲	مندرجات فرم ها و بانک های اطلاعاتی	۸
۱۰-۲	تایید و تصویب مستندات	۹

- ۹.....۱۱-۲. انتشار و توزیع مستندات سیستم مدیریت یکپارچه
- ۹.....۱۲-۲. نگهداری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه
- ۱۰.....۱۳-۲. تغییرات و بازنگری مدارک
- ۱۰.....۳. پیوست

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، اطمینان از کنترل تمامی مدارک مربوط به سیستم مدیریت کیفیت در تمامی مراحل شامل تهیه، تأیید، تصویب، انتشار، توزیع، نگهداری، بازنگری، تغییر، ابطال و در نهایت منسوخ شدن مدارک است. این روش اجرایی همچنین یک رویه یکسان برای نگارش مستندات به صورت استاندارد و با قالبی یکسان را ارائه می‌دهد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این مستند شامل کلیه روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌های کاری، آیین‌نامه‌ها، فرم‌ها و سایر مستندات مؤثر بر سیستم مدیریت کیفیت یکپارچه در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی بر عهده دبیر کل است.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: این واحد وظیفه تهیه، تدوین، تأیید و به‌روزرسانی روش اجرایی را دارد و همچنین بر حسن اجرای این روش اجرایی نظارت می‌کند.
- کلیه واحدها: مسئول اجرای این روش اجرایی هستند.

۴-۱. تعارف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

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

۲-۴-۱. روش اجرایی

روش اجرایی مستندی است که روش اجرای یک کار را تشریح می‌کند.

۳-۴-۱. دستورالعمل

دستورالعمل مستندی است که توالی انجام یک کار را مطابق با یک فرآیند خاص تشریح می‌کند.

تبصره: روش اجرایی یک طریق مشخص برای انجام یک کار یا فعالیت است، در حالی که دستورالعمل دستورالعمل‌های دقیقی برای چگونگی انجام یک فرآیند را فراهم می‌آورد. کلید تشخیص روش اجرایی و دستورالعمل، توجه به سطح دقت آن‌هاست، به این معنا که روش اجرایی به «چه چیزی» انجام شده و دستورالعمل به «چگونه» انجام شدن آن اشاره دارد.

۴-۴-۱. آیین نامه

آیین نامه یا نظام نامه به مجموعه ای از مقررات اطلاق می شود که یک سازمان عمومی یا خصوصی به منظور تنظیم امور خود، تهیه، تدوین و اجرا می کند.

۵-۴-۱. فرآیند

فرآیندهای کسب و کار مجموعه ای از فعالیت های به هم مرتبط و هدفمند هستند که یک یا چند ورودی را دریافت کرده و با استفاده از منابع سازمان، در فعالیت های مختلف بر ارزش این ورودی ها می افزایند و در نهایت خروجی مورد انتظار را به مشتریان (داخلی یا خارجی) عرضه می کنند.

۶-۴-۱. نماینده مدیریت

نماینده مدیریت طبق استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2015، شخصی در سازمان است که مسئولیت پیاده سازی و نظارت بر اجرای الزامات سیستم مدیریت کیفیت و ارائه گزارشات لازم به دبیر کل را بر عهده دارد.

۵-۱. منابع

ISO9001:2015



۲. فصل دوم: اقدامات

کلیه مستندات تدوین شده بر اساس نیازمندی‌های استاندارد سیستم مدیریت شامل آیین‌نامه، نظام‌نامه، روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌ها و همچنین مستندات مرجع که طبق ضوابط و استانداردهای ملی و بین‌المللی در سازمان مورد اجرا گذاشته می‌شود، همچنین تمام مدارک جاری از قبیل فرم‌ها، گزارشات و مستندات خاص مؤثر بر کیفیت در تمامی مراحل، شامل تهیه، تأیید، تصویب، نگهداری و امحاء، تحت کنترل قرار می‌گیرند.

۲-۱. تهیه مستندات سیستم مدیریت یکپارچه

افراد مجاز مطابق جدول ۱، مسئولیت تهیه کلیه مستندات اتاق را بر عهده دارند. در این صورت، آن‌ها مطابق با دستورالعمل تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات به شماره مستند (SY-WI-03-00-02) درخواست خود را ثبت می‌کنند. سپس، واحد سیستم‌ها و روش‌ها پیش‌نویس اولیه مدارک دریافتی را بررسی نموده و در صورت رعایت کلیه موارد مندرج در آن، اقدامات لازم برای تدوین مدارک را انجام می‌دهد. در غیر این صورت، هماهنگی‌های مورد نیاز جهت اصلاح پیش‌نویس مستند با واحد متقاضی صورت می‌گیرد.

مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی موظف است پس از تهیه و تدوین هر مدرک، آن را بررسی کرده و پس از تأیید، مدارک را جهت طی روند تصویب ارسال نماید.

جدول ۱- مسئولیت‌ها در کنترل مستندات

نوع مستندات	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
نظام‌نامه و خط‌مشی کیفیت	مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	دبیر کل
روش اجرایی‌ها/ دستورالعمل‌ها/ آیین‌نامه‌ها (با جنبه غیر مالی)	مدیر مرتبط	مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	دبیر کل
روش اجرایی‌ها/ دستورالعمل‌ها/ آیین‌نامه‌ها (با جنبه مالی)	مدیر مرتبط / مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	دبیر کل	هیئت‌رئیس
آیین‌نامه معاملات	مدیر مرتبط / مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	دبیر کل	هیئت‌نمایندگان
کتابچه سازمانی (شرح وظایف)	مدیر منابع انسانی	مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	دبیر کل
مستندات برون سازمانی	تمامی مستندات برون سازمانی بعد از تصویب دبیر کل مورد استفاده قرار می‌گیرند.		

تبصره ۵: پیش از تأیید هر مستند، واحد سیستم‌ها و روش‌ها با برگزاری جلسه‌ای با ذینفعان مربوطه، نظرات آن‌ها را جمع‌آوری می‌کند. در صورتی که این نظرات با اهداف استراتژیک سازمان و الزامات سیستم مدیریت کیفیت هم‌خوانی داشته باشد، موارد لازم مورد توجه قرار می‌گیرد.

تبصره ۶: مسئولیت به‌روز نگه‌داشتن مستندات سیستم مدیریت کیفیت بر عهده تهیه‌کننده آن‌ها (جدول ۱) است. در این راستا، ضروری است که پیگیری‌های لازم با واحد سیستم‌ها و روش‌ها به‌منظور به‌روزرسانی مستندات صورت گیرد.

۲-۲. ساختار جلد مستندات سیستم مدیریت یکپارچه

روی جلد مستندات باید شامل اطلاعات زیر باشد:

فرمت صفحه جلد: به منظور ایجاد تمایز بصری در صفحه اول مستندات، یک قالب یکسان با تصاویر متفاوت متناسب با نوع فعالیت و عملکرد واحدها طراحی شده است. مستندات هر واحد بر اساس این قالب تهیه می‌شود. در روی صفحه جلد، عنوان مستند ذکر می‌شود و لوگوی استاندارد اتاق نیز گنجانده می‌شود. تنها لوگوی مجاز برای استفاده در مستندات، مطابق با شکل زیر است:



شکل ۱- لوگو مجاز مستندات

فرمت صفحه دوم: صفحه دوم تمامی مستندات (به استثنای فرم‌ها که تک صفحه‌ای هستند) شامل دو جدول خواهد بود. اطلاعات جداول به شرح زیر است:

- **عنوان مستند:** در این بخش نام مستند قید می‌شود.
- **کد مستند:** هر مستند در سیستم مدیریت کیفیت دارای یک کد اختصاصی است. کدگذاری مستندات بر اساس دستورالعمل کدگذاری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه به شماره مستند (SY-WI-01-00-) انجام می‌شود.
- **تاریخ ایجاد مدرک.**
- **شماره بازنگری.**
- **تاریخ بازنگری.**
- **تعداد صفحات.**

• **سطح امنیت:** به منظور کاهش ریسک، تمامی مستندات در اتاق دارای سطح امنیت مشخصی هستند.

این سطوح امنیتی بر اساس جدول زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:

جدول ۲- تقسیم‌بندی سطح امنیت اطلاعات

تعریف	سطح امنیت
مستنداتی که برای عموم قابل دسترسی هستند و هیچ گونه اطلاعات حساسی در بر ندارند.	سطح یک: عمومی
مستنداتی که تنها برای استفاده داخلی کارکنان سازمان در دسترس است و ممکن است اطلاعات حساسی را شامل شود.	سطح دو: محدود
مستنداتی که شامل اطلاعات حساس هستند و فقط باید افراد معین دسترسی داشته باشند.	سطح سه: محرمانه

• **میزان دسترسی:** در این قسمت، با توجه به سطح امنیت، کلیه افراد و سمت‌هایی که می‌بایست جهت

بهره‌برداری به مستند دسترسی پیدا کنند، ذکر می‌شود.

• **جدول آخرین تغییرات:** این جدول در صورت ویرایش شدن مستند تکمیل می‌گردد و آخرین

تغییرات ایجاد شده در مستند را اطلاع می‌دهد.

فرمت صفحه سوم: صفحه سوم مستندات شامل موارد زیر می‌باشد:

• **جدول امضا جهت تصویب مستند:** این جدول به منظور تأیید و تصویب مستند طراحی شده است

و شامل نام و مشخصات افراد مختلف می‌باشد که در مراحل تهیه و تصویب مستند نقش دارند. این افراد

معمولاً در سه دسته مشخص قرار می‌گیرند:

۱- تهیه‌کننده (Author): شخصی که مستند را تهیه کرده است. این نام در قسمت مربوط به تهیه‌کنندگان درج

می‌شود.

۲- تأییدکننده (Verifier): فرد یا افرادی که محتوای مستند را بررسی کرده و صحت اطلاعات را تأیید می‌نمایند.

این بخش به نام تأییدکنندگان اختصاص دارد.

۳- تصویب‌کننده (Approver): نهایتاً، شخصی که مجوز نهایی را برای انتشار مستند صادر می‌کند و مسئولیت آن

را بر عهده دارد. نام این فرد در قسمت تصویب‌کنندگان ذکر می‌شود.

هر یک از این افراد باید تاریخ و امضای خود را درج کنند تا روند تأیید مستند رسمی شود.

• **مهر تضمین کیفیت:** مهر کنترل، تعیین‌کننده وضعیت اجرایی اطلاعات مستند شده می‌باشد و در محل

مورد نظر توسط مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی مه‌هور می‌گردد. مهر «اعتبار دارد» سبز رنگ

نشان دهنده مستندات معتبر و مهر «منسوخ شده» قرمز رنگ نشان دهنده مدارک منسوخ شده و غیر قابل استفاده است.

فرمت صفحه چهارم: در صفحه چهارم مستندات، فهرست مندرجات سند آورده می شود که شامل عناوین اصلی و فرعی است.

۳-۲. نوع و اندازه قلم در نحوه نگارش مستندات

کلیه قسمت های مستندات باید روی کاغذ سفید به صورت یک رو تایپ شود. ابعاد کاغذ ۲۱۰*۲۹۷ میلی متر (کاغذ A4) است. نوع قلم مورد استفاده در تمامی متن یکنواخت است. اندازه فونت ها در سرفصل ها، زیربخش ها و متن اصلی مطابق جدول ۳ می بایست رعایت شود.

جدول ۳- نوع قلم در نحوه نگارش مستندات

اندازه	نوع قلم	نوع متن
۱۳	B Zar	متن فارسی
۱۲	Time New Roman	متن انگلیسی
۱۸	B Zar Bold	عنوان مستند
۱۶	B Zar Bold	تیترهای اصلی (تیتر ۱)
۱۴	B Zar Bold	تیترهای فرعی (تیتر ۲)
۱۴	B Zar	زیر تیتر (تیتر ۳)
۱۲	B Zar	عنوان جدول یا شکل
۱۲	B Zar	متن جدول
۱۰	B Zar	زیرنویس جدول
۱۰	B Zar	پاورقی فارسی
۱۰	Time New Roman	پاورقی انگلیسی
۱.۱۵		فاصله خطوط

۳-۲-۱. نکات عمومی

- کلمات انگلیسی در متن استفاده نشوند. تنها در صورت لزوم، معادل انگلیسی کلمات در داخل پرانتز ارائه شود.

- قرارگیری علامت‌های اختصاری مانند ASCE یا ASTM در متن ایرادی ندارد، ولی باید معادل کامل انگلیسی آن‌ها در اولین بار در پاورقی آورده شود.
- کلیه علامت‌های نقطه گذاری، شامل نقطه، علامت سؤال، ویرگول و غیره باید بدون فاصله از حرف قبلی و با یک فاصله از حرف بعدی درج شوند.
- بین کلمات مجزا و نیز بین حروف اضافه و ربط (مانند و، که، یا) با سایر کلمات یک فاصله درج شود.
- پرانتز باز، گروه باز، و موارد مشابه با یک فاصله از حرف قبلی و با یک فاصله از حرف بعدی درج شود.
- برای نوشتن پیشوندها و پسوندها رعایت نیم فاصله الزامی است. به عنوان مثال، «پیش تنیده» صحیح است، در حالی که «پیش تنیده» یا «پیشتنیده» نادرست است.
- کلیه پاراگراف‌ها باید در حالت Justify قرار گیرند.
- اولین هر پاراگراف باید با تو رفتگی به اندازه ۰.۵ سانتی متر باشد.

۴-۲. فاصله گذاری و حاشیه بندی

فاصله سطرها در تمامی مستندات برابر ۱.۱۵ سانتیمتر است. حاشیه سمت راست، سمت چپ و پایین ۲.۵ سانتیمتر و بالای صفحه سه سانتیمتر تعیین شده است. این حاشیه‌ها باید در سرتاسر مستندات رعایت شود. در صورتی که اندازه شکل‌ها یا جدول‌ها بزرگتر از فضای تعیین شده باشد، لازم است آن‌ها کوچک شده و یا از کاغذ A3 به صورت تاخورده برای رعایت حاشیه استفاده شود.

۵-۲. شماره گذاری صفحات

صفحات متن مستندات باید با درج عبارت «شماره صفحه» در کادر پایین صفحه شماره گذاری شوند. صفحه اول تا صفحه سوم و همچنین صفحه فهرست فاقد شماره صفحه می‌باشد. تنها در خصوص فرم‌های چند صفحه‌ای، شماره صفحه نسبت به تعداد کل صفحات فرم به صورت «صفحه ... از ...» در زیر فرم مشخص گردد.

۶-۲. سرورقی (Header)

کلیه صفحات باید دارای سرورقی مشخص باشند که عنوان مستند را در بالای تمام صفحات تکرار نماید. این سرورقی شامل موارد زیر است:

- لوگو متناسب با دامنه کاربرد مستند (مطابق شکل ۱).
- عنوان مستند.

- کد مستند و تاریخ آخرین بازنگری.

تبصره: این قسمت توسط واحد سیستم‌ها و روش‌ها تعیین و تکمیل می‌شود و هیچ فردی حق دخل و تصرف در تکمیل آن را ندارد.

۷-۲. جدول‌ها و شکل‌ها

در ارائه شکل‌ها و جدول‌ها در متن لازم است موارد زیر مدنظر قرار گیرد:

- تمامی اشکال و جدول‌ها باید دارای عنوان باشند. عنوان هر شکل در پایین آن و عنوان هر جدول در بالای آن ذکر می‌شود.
- تمامی شکل‌ها و جدول‌ها باید به ترتیب ظهور شماره گذاری شوند.

۸-۲. مندرجات روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌ها

روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌ها باید به ترتیب حاوی بخش‌های زیر باشد:

- ۱- **هدف:** این بخش به موضوع و مقصود از تدوین مستند اشاره دارد و توضیح می‌دهد که این مستند چه اهدافی را دنبال می‌کند.
- ۲- **دامنه کاربرد:** در این قسمت، محدوده، واحد، گروه و فعالیت‌هایی که مستند برای آن‌ها تهیه شده است و محدوده کاربرد آن مشخص می‌گردد.
- ۳- **مسئولیت‌ها:** این بخش شامل نام مسئولین مربوط به تهیه، تایید، تصویب، به‌روزرسانی و نظارت بر حسن اجرای مستند است.
- ۴- **تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات:** در این بخش معانی و مفاهیم عمومی یک کلمه یا اصطلاح و همچنین تفاسیر و معانی خاص استفاده‌شده در روش اجرایی تشریح می‌شود.
- ۵- **مراجع:** این قسمت به منابع و مراجعی که در تدوین مستند به کار رفته‌اند، اشاره می‌کند.
- ۶- **اقدامات (روش اجرا):** این بخش، هسته مرکزی هر مستند را تشکیل می‌دهد و بیان‌گر نحوه اجرای مستند است.
- ۷- **پیوست‌ها:** در این قسمت، عناوین فرم‌ها و سایر ضمایم که در متن مستند به آن‌ها ارجاع داده شده و همچنین عناوین مستنداتی که در ارتباط با اجرای مستند فعلی است، آورده می‌شود.

۹-۲. مندرجات فرم‌ها و بانک‌های اطلاعاتی

فرم‌ها و بانک‌های اطلاعاتی، به جز متن داخل مستند، باید دارای Header مشخص باشند که در بالای تمام صفحات آن، عنوان فرم تکرار می‌شود و شامل قسمت‌های زیر می‌باشد:

- لوگو متناسب با دامنه کاربرد مستند (مطابق شکل ۱).
- نام فرم.
- کد مستند و تاریخ آخرین بازنگری.

۲-۱۰. تایید و تصویب مستندات

پیش‌نویس تهیه‌شده از مستند پس از بررسی توسط مسئول مربوطه، مراحل تایید و تصویب را مطابق جدول ۱ طی می‌کند.

تبصره: تمامی مستندات ذکر شده در جدول ۱، به استثنای آیین‌نامه معاملات، به تشخیص دبیر کل و بر اساس قوانین و مقررات اتاق، می‌توانند به تصویب‌کنندگان در رده بالاتر تغییر یابند. به طور مثال، تمامی مستندات با جنبه غیرمالی می‌بایست به تصویب دبیر کل اتاق برسند، مگر این که در موارد خاص، تصویب‌کننده هیئت‌رئیس باشد. در این صورت، دبیر کل به عنوان تأییدکننده مستند عمل خواهد کرد.

پس از بررسی و تصویب، تمامی مستندات در فرم «فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت» به شماره مستند (SY-FR-01-02-01) ثبت می‌شوند. فهرست اصلی کلیه مستندات سیستم مدیریت یکپارچه اتاق به صورت فایل الکترونیکی تهیه و تحت کنترل واحد سیستم‌ها و روش‌ها نگهداری می‌شود.

۲-۱۱. انتشار و توزیع مستندات سیستم مدیریت یکپارچه

توزیع و انتشار مستند مطابق دسترسی تصویب‌شده توسط دبیر کل و از طریق اتوماسیون اداری و ارسال نامه داخلی، در اختیار افراد و کارکنان قرار می‌گیرد.

تبصره: پس از بروزرسانی مستند و ابلاغ به کلیه سازمان، نسخ قبلی آن از درجه اعتبار ساقط است و منسوخ می‌باشد.
تبصره: در صورت نیاز به ارائه مستنداتی به خارج از سازمان به پیشنهاد مدیران واحدها و در صورت تأیید، دبیر کل و همچنین رئیس اتاق بسته به موضوع، ارسال مستندات صورت می‌گیرد.

۲-۱۲. نگهداری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه

تمام مستندات در سه نسخه رنگی چاپ می‌گردد. یک نسخه در حوزه ریاست، یک نسخه در حوزه دبیر کل و نسخه دیگر در واحد سیستم‌ها و روش‌ها نگهداری می‌شود.

تبصره: پس از تصویب ویرایش جدید یک مستند، تمامی نسخ ویرایش قبلی جمع‌آوری می‌شوند و تنها یک نسخه از آن به عنوان سند منسوخ شده در واحد سیستم‌ها و روش‌ها حفظ می‌شود.

تبصره: تمامی صفحات نسخه موجود در حوزه ریاست، توسط ریاست اتاق امضا خواهد شد.

۲-۱۳. تغییرات و بازنگری مدارک

در صورت نیاز به تغییر در مستندات، مسئول تهیه کننده مستند یا نماینده مدیریت این اختیار را دارد که در صورت نیاز مطابق با دستورالعمل تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات به شماره مستند SY-WI-03-00-02، اقدام به تغییر مستند نمایند و مطابق روال عنوان شده در این مستند، سایر اقدامات لازم جهت تصویب مستند انجام گردد.

۳. پیوست

SY-WI-01-00-02	دستورالعمل کدگذاری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	۱
SY-WI-03-00-02	دستورالعمل تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات	۲
SY-PR-04-00-01	روش اجرایی کنترل سوابق مدارک و مستندات سیستم مدیریت یکپارچه در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	۳
SY-FR-01-02-01	فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت	۴



ECCIM.COM

