



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

# مجموعه دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

مبتهی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰

تهیه کننده و تایید کننده: دکتر بیژن بیدآباد (رئیس هیئت مدیره)

تهیه کننده و تصویب کننده: مهندس محمدرضا رزاقی عمیدی گلپایگانی (مدیر عامل)

تجدیدنظر اول

۱۴۰۰

## فهرست مطالب

۹	جدول تطبیقی الزامات استاندارد
۱۲	لیست دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی
۱۳	سایر مستندات شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین
۱۴	دستورالعمل کنترل سوابق
۱۴	RAST001-1
۱۴	هدف
۱۴	دامنه کاربرد
۱۴	تعاریف
۱۵	مسئولیتها
۱۵	روش اجرایی
۱۷	فرم‌های مرتبط
۱۸	دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی
۱۸	RAST002-1
۱۸	هدف
۱۸	دامنه کاربرد
۱۸	مراجع
۱۹	تعاریف
۱۹	مسئولیتها
۱۹	روش اجرایی
۲۱	فرم‌های مرتبط
۲۲	دستورالعمل کنترل مدارک
۲۲	RAST003-1
۲۲	هدف
۲۲	دامنه کاربرد
۲۲	تعاریف
۲۳	مراجع
۲۳	مسئولیتها

۲۳	شرح فعالیت
۲۴	روش اجرا
۲۹	دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد
۲۹	RAST004-1
۲۹	هدف
۲۹	دامنه کاربرد
۲۹	تعاریف
۳۰	مسئولیتها
۳۰	روش اجرایی
۳۱	فرم‌های مرتبط
۳۲	دستورالعمل سنجش رضایت مشتری
۳۲	RAST005-1
۳۲	هدف
۳۳	دامنه کاربرد
۳۳	مراجع
۳۳	اصطلاحات و تعاریف
۳۳	مسئولیتها
۳۳	روش اجرا
۳۴	شناسایی مشتریان
۳۴	ارسال فرم‌های نظرسنجی
۳۴	بررسی فرم‌های تکمیل شده
۳۵	محاسبه رضایت مشتریان
۳۵	فرم‌های مرتبط
۳۶	دستورالعمل اخلاق حرفه‌ای
۳۶	RAST006-1
۳۶	هدف
۳۶	دامنه کاربرد
۳۶	تعاریف و اصطلاحات
۳۶	مراجع

۳۷	مسئولیتها
۳۷	شرح فعالیت
۳۷	روش اجرا
۳۸	موارد عام
۳۹	موارد خاص
۴۱	وظایف وجدانی
۴۲	دستورات عملیاتی موارد اخلاقی
۴۳	فرم‌های مرتبط
۴۴	دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد
۴۴	RAST007-1
۴۴	هدف
۴۴	دامنه کاربرد
۴۵	مراجع
۴۵	تعاریف
۴۶	مسئولیتها
۴۷	روش اجرا
۴۸	فرم‌های مربوطه
۴۹	دستورالعمل ایمنی در بازرسی فنی
۴۹	RAST008-1
۴۹	هدف
۴۹	دامنه کاربرد
۴۹	مراجع
۵۰	تعاریف
۵۰	مسئولیتها
۵۰	روش اجرایی
۶۰	دستورالعمل ایمنی بازرسی آسانسور
۶۰	RAST009-1
۶۰	هدف
۶۰	دامنه کاربرد

۶۰	مسئولیتها
۶۰	روش اجرایی
۶۱	خطرات احتمالی حین بازرسی آسانسور
۶۲	تجهیزات ایمنی در بازرسی آسانسور
۶۲	نکات ایمنی در بازرسی آسانسور
۶۵	دستورالعمل: کنترل اموال
۶۵	RAST010-1
۶۵	هدف
۶۵	دامنه کاربرد
۶۵	تعاریف
۶۵	مسئولیت
۶۵	روش انجام کار
۶۶	فرم‌های مربوطه
۶۷	دستورالعمل ممیزی داخلی
۶۷	RAST011-1
۶۷	هدف
۶۷	دامنه
۶۷	مراجع
۶۸	تعاریف
۶۸	مسئولیتها
۶۹	شرح فعالیتها
۶۹	روش اجراء
۷۰	فرمهای مرتبط
۷۱	دستورالعمل بازنگری مدیریت
۷۱	RAST012-1
۷۱	هدف
۷۱	دامنه کاربرد
۷۱	تعاریف
۷۱	مراجع

۷۲	مسئولیتها
۷۲	روش اجرا
۷۴	فرم‌های مرتبط
۷۵	دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل
۷۵	RAST013-1
۷۵	هدف
۷۵	دامنه کاربرد
۷۵	تعاریف و اصطلاحات
۷۶	مراجع
۷۶	مسئولیت‌ها
۷۶	روش اجرا
۸۳	فرم‌های مرتبط
۸۴	دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
۸۴	RAST014-1
۸۴	هدف
۸۴	دامنه کاربرد
۸۵	تعاریف
۸۵	مراجع و مدارک مرتبط
۸۵	مسئولیتها
۸۶	شرح فعالیت
۸۶	روش اجراء
۸۹	سوابق
۸۹	فرم‌های مرتبط
۹۰	دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل
۹۰	RAST0015-1
۹۰	هدف
۹۰	دامنه کاربرد
۹۰	تعاریف
۹۲	مراجع

۹۳	روش اجرا
۹۳	ضوابط بازرسی
۹۵	ضوابط نظارت
۹۸	فرم‌های مرتبط
۹۹	دستورالعمل: رازداری و محرمانگی
۹۹	RAST0016-1
۹۹	هدف
۹۹	دامنه کاربرد
۹۹	مراجع
۱۰۰	تعاریف
۱۰۰	مسئولیتها
۱۰۰	روش اجرا
۱۰۲	فرم‌های مرتبط
۱۰۳	دستورالعمل: سازمان و وظایف
۱۰۳	RAST017-1
۱۰۳	هدف
۱۰۳	دامنه کاربرد
۱۰۳	مراجع
۱۰۳	مسئولیتها
۱۰۴	شرح الزامات
۱۰۶	تأمین نیازهای آموزشی
۱۰۷	الزامات و وظایف پرسنلی و شرایط احراز سمت
۱۰۹	مدیر عامل
۱۱۰	مدیر تضمین کیفیت
۱۱۱	مدیر اداری و مالی
۱۱۲	مدیر واحد بازرسی و نظارت
۱۱۴	مدیر فنی آسانسور برقی و هیدرولیکی و پله برقی
۱۱۵	بازرس و ناظر آسانسورهای برقی و هیدرولیکی و پله برقی
۱۱۶	مدیر فنی جوش

۱۱۸	بازرس و ناظر جوش
۱۱۹	مدیر فنی CNG
۱۲۱	بازرس و ناظر CNG
۱۲۲	تکنسین فنی CNG
۱۲۲	مدیر فنی موتورخانه و تأسیسات
۱۲۳	بازرس و ناظر موتورخانه و تأسیسات
۱۲۵	تکنسین فنی موتور خانه
۱۲۵	مدیر فنی برق
۱۲۶	بازرس و ناظر برق
۱۲۷	مدیر فنی آب و فاضلاب
۱۲۸	بازرس و ناظر آب و فاضلاب
۱۳۰	فسخ قرارداد همکاری پرسنل
۱۳۱	واگذاری کار به پیمانکار فرعی
۱۳۲	فرم‌ها



## جدول تطبیقی الزامات استاندارد

ایران- آی ای سی ۱۷۰۲۰:۱۳۹۲ و نظامنامه کیفیت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

انطباق با دستورالعمل‌های و مستندات شرکت	فصول و بندهای استاندارد ۱۷۰۲۰	بندهای نظامنامه کیفیت شرکت
	-	مقدمه
	-	۱- هدف
لیست منابع، مآخذ، مستندات	-	۲- مراجع و مدارک ذیربط
	-	۳- تعاریف و اصطلاحات
دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1	۴- الزامات عمومی	۴- الزامات عمومی
دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1	۴-۱- بیطرفی و استقلال	۴-۱- بیطرفی و استقلال
دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1	۴-۲- محرمانگی	۴-۲- محرمانگی
دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1	۵- الزامات ساختاری	۵- الزامات ساختاری
دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1	۵-۱- الزامات اداری	۵-۱- الزامات اداری
دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1	۵-۲- سازمان و مدیریت	۵-۲- سازمان و مدیریت
لیست منابع، مآخذ، مستندات	۶- الزامات منابع	۶- الزامات منابع
دستورالعمل استقلال و بی طرفی و صحت عمل RAST013-1 دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 دستورالعمل اخلاق حرفه ای RAST006-1	۶-۱- کارکنان	۶-۱- کارکنان
دستورالعمل کنترل اموال RAST010-1 دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 دستورالعمل ایمنی در بازرسی فنی RAST008-1	۶-۲- تسهیلات و تجهیزات	۶-۲- تسهیلات و تجهیزات
دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 دستورالعمل اخلاق حرفه ای RAST006-1 دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1	۶-۳- واگذاری کار به پیمانکاران فرعی	۶-۳- واگذاری کار به پیمانکاران فرعی
دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1	۷- الزامات فرآیندی	۷- الزامات فرآیندی

انطباق با دستورالعمل‌های و مستندات شرکت	فصول و بندهای استاندارد ۱۷۰۲۰	بندهای نظامنامه کیفیت شرکت
دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1		
کلیه دستورالعمل‌ها و روشهای اجرایی	۷-۱- روش‌ها و روش‌های اجرایی	۷-۱- روش‌ها و روش‌های اجرایی
دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1	۷-۲- جابجایی موردها و نمونه‌ها برای بازرسی	۷-۲- جابجایی موردها و نمونه‌ها برای بازرسی
دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1	۷-۳- سوابق بازرسی	۷-۳- سوابق بازرسی
دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1	۷-۴- گزارش‌های بازرسی و گواهینامه‌های بازرسی	۷-۴- گزارش‌های بازرسی و گواهینامه‌های بازرسی
بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004 1	۷-۵- شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد	۷-۵- شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد
بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004 1	۷-۶- فرآیند شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد	۷-۶- فرآیند شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد
دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 دستورالعمل بازرنگری مدیریت RAST012-1 دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1	۸- الزامات سیستم مدیریت	۸- الزامات سیستم مدیریت
دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 دستورالعمل بازرنگری مدیریت RAST012-1	۸-۱- گزینه‌ها	۸-۱- گزینه الف

انطباق با دستورالعمل‌های و مستندات شرکت	فصول و بندهای استاندارد ۱۷۰۲۰	بندهای نظامنامه کیفیت شرکت
دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1		
کلیه دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی	۲-۸- مستندات سیستم مدیریت (گزینه الف)	۲-۸- مستندات سیستم مدیریت
دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1	۳-۸- کنترل مدارک (گزینه الف)	۳-۸- کنترل مدارک
دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1	۴-۸- کنترل سوابق (گزینه الف)	۴-۸- کنترل سوابق
دستورالعمل بازنگری مدیریت RAST012-1	۵-۸- بازنگری مدیریت (گزینه الف)	۵-۸- بازنگری مدیریت
دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1	۶-۸- ممیزی‌های داخلی (گزینه الف)	۶-۸- ممیزی‌های داخلی
دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1	۷-۸- اقدامات اصلاحی (گزینه الف)	۷-۸- اقدامات اصلاحی
دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1	۸-۸- اقدامات پیشگیرانه (گزینه الف)	۸-۸- اقدامات پیشگیرانه
دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1	پیوست الف (الزامی): الزامات استقلال برای نهادهای بازرسی	پیوست الف: الزامات استقلال برای نهادهای بازرسی
دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1	پیوست ب (اطلاعاتی): موارد اختیاری در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی	پیوست ب: موارد اختیاری در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی
جلد ۱: مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ جلد ۲: ابزار و تجهیزات بازرسی جلد ۳: فرم‌ها و چک لیست‌ها جلد ۴: بازرسی و نظارت بر آسانسورهای برقی		پیوست‌ها

## لیست دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی

ردیف	دستورالعمل	کد
۰	نظامنامه کیفیت	RAST000-3
۱	دستورالعمل کنترل سوابق	RAST001-1
۲	دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی	RAST002-1
۳	دستورالعمل کنترل مدارک	RAST003-1
۴	دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد	RAST004-1
۵	دستورالعمل سنجش رضایت مشتری	RAST005-1
۶	دستورالعمل اخلاق حرفه‌ای	RAST006-1
۷	دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات	RAST007-1
۸	دستورالعمل ایمنی در بازرسی فنی	RAST008-1
۹	دستورالعمل ایمنی بازرسی آسانسور	RAST009-1
۱۰	دستورالعمل کنترل اموال	RAST010-1
۱۱	دستورالعمل ممیزی داخلی	RAST011-1
۱۲	دستورالعمل بازرگری مدیریت	RAST012-1
۱۳	دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل	RAST013-1
۱۴	دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	RAST014-1
۱۵	دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل	RAST015-1
۱۶	دستورالعمل رازداری و محرمانگی	RAST016-1
۱۷	دستورالعمل سازمان و وظایف	RAST017-1

## سایر مستندات شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

- ۱) بیژن بیدآباد، محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی، کتاب مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ (جلد ۱ کلیات بازرسی)، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران.
- ۲) محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی و مهرداد رزاقی عمیدی گلپایگانی، کتاب مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ (جلد ۲ ابزار و تجهیزات بازرسی)، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران.
- ۳) محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی، کتاب مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ (جلد ۳ فرم‌ها و چک لیست‌ها)، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران.
- ۴) محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی و مهرداد رزاقی عمیدی گلپایگانی کتاب مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ (جلد ۴ بازرسی و نظارت بر آسانسورهای برقی)، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران.
- ۵) بیژن بیدآباد، محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی، مجموعه دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران.
- ۶) بیژن بیدآباد، محمدرضا عمیدی رزاقی گلپایگانی، نظامنامه کیفیت ارائه خدمات در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین (مبتنی بر استاندارد ملی ایران: ایزو ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲)، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰، تهران .



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل کنترل سوابق

#### RAST001-1

#### هدف

حصول اطمینان از ایجاد، شناسایی، انبارش و مدت زمان آن، حفاظت و دسترسی بازیابی راحت به سوابق و تعیین تکلیف سوابق.

#### دامنه کاربرد

نگهداری سوابق برای یک دوره زمانی هماهنگ با تعهدات قراردادی و قانونی شرکت و هماهنگ با ترتیبات محرمانگی.

#### تعاریف

✓ مدارک و مستندات: آن دسته از مستندات هستند که قبل از انجام یک فعالیت موجود بوده و فعالیتها بر اساس آنها انجام می شوند. مستندات می تواند به هر شکل یا نوع از رسانه باشد، و شامل نرم افزار دارای حقوق انحصاری و تکوین شده در خود شرکت هم هست.

✓ فرمها و سوابق کیفی: مستنداتی هستند که نیازمندیهای اطلاعاتی را در قالب خاص بیان می کنند. این سوابق شامل کلیه مدارک پروندهها، مدارک فنی، استانداردها، لیستها و فرمهای تکمیل شده، جداول، گزارشات و نظایر آنها بوده که اثبات کننده فعالیتهای انجام شده و یا نتایج حاصل از فعالیت بازرسی و نظارت در حین انجام می باشند.

- ✓ سوابق کیفی از نقطه نظر قابلیت دسترسی در شرکت به دو دسته تقسیم می‌گردد :
- ✓ سوابق کیفی عادی: سوابقی می‌باشند که جهت دسترسی به آنها، واحد متقاضی در صورت نیاز با مراجعه به مدیر مسئول واحد نگهداری کننده سابقه کیفی می‌تواند یک نسخه از آن را بصورت کپی دریافت نماید.
- ✓ سوابق کیفی محرمانه: سوابقی می‌باشند که در دفتر مرکزی نگهداری می‌شود و مدیر تضمین کیفیت و مدیر عامل مسئولیت حفظ و نگهداری صحیح این مدارک را عهده‌دار می‌باشند.
- ✓ سوابق بازنگری مدیریت: شامل خط مشی‌ها و اهداف بیان شده در ارتباط با اجرای الزامات استاندارد هستند.
- ✓ دستورالعمل‌ها: روش‌های اجرایی تدوین شده در شرکت برای انجام فعالیت‌های بازرسی و نظارت می‌باشند.

## مسئولیتها

- ✓ مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده کلیه واحدهای ذیربط در شرکت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت بازنگری روش اجرایی فوق با مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت حسن نظارت بر اجرای این روش اجرایی بر عهده مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت موظف است در هر دوره ممیزی داخلی وضعیت سوابق کیفی هر واحد را مورد ارزیابی و بازنگری قرار دهد.
- ✓ مدیر هر واحد مسئول نظارت بر نگهداری، بازنگری و محافظت سوابق کیفی از هر گونه عوامل معیوب و مفقود کننده می‌باشد.

## روش اجرایی

شرکت سیستم لازم برای ثبت سوابق و نگهداری مستندات و مدارک ایجاد نموده تا اجرای اثربخش روش‌های اجرایی بازرسی اثبات و امکان ارزشیابی بازرسی فراهم گردد. طبق این دستورالعمل: تمامی افراد ذیربط در موضوع مکلف هستند تا کنترل‌های مورد نیاز برای موارد زیر را اعمال نمایند:

- ۱- تصویب مدارک از نظر کفایت پیش از صدور.
- ۲- بازنگری و روزآمد کردن (بر حسب نیاز) و تصویب مجدد مدارک.
- ۳- حصول اطمینان از این که تغییرات و وضعیت کنونی تجدید نظر مدارک مشخص شده است.
- ۴- حصول اطمینان از این که نسخ مربوط مدارک ذیربط در مکانهای استفاده در دسترس هستند.
- ۵- حصول اطمینان از این که مدارک و مستندات به صورت خوانا باقی می‌مانند و به سهولت قابل

شناسایی هستند.

- ۶- حصول اطمینان از این که مدارک با منشاء برون سازمانی مشخص شده‌اند و توزیع آنها تحت کنترل است
- ۷- سوابق کیفی محرمانه را نمی‌توان به خارج از شرکت انتقال داد و برای استفاده داخلی شرکت بایستی واحد متقاضی ابتدا مجوز مرجع ذیصلاح در شرکت (مدیر فنی ذیربط / مدیر عامل) را اخذ و با مراجعه به واحد نگهداری کننده سوابق کیفی یک نسخه از آن را بصورت کپی دریافت نماید.
- ۸- محل نگهداری سوابق کیفی محرمانه تعریف شده و بدور از دسترسی افراد غیر مجاز می‌باشد.
- ۹- نوع دسترسی سوابق کیفی (عادی- محرمانه) را مدیر تضمین کیفیت با هماهنگی مدیر مربوطه تعیین می‌نماید.
- ۱۰- پیشگیری از استفاده سهوی از مدارک منسوخ شده و مشخص کردن آنها به نحو مناسب، در صورتی که این نوع مدارک برای هر منظوری نگهداری شوند.
- ۱۱- گزارش یا گواهینامه بازرسی باید قابل ردیابی درون سازمانی<sup>۱</sup> با استناد به بازرسی یا بازرسانی که بازرسی را انجام داده‌اند باشد.
- ۱۲- دسترسی به کلیه سوابق هماهنگ با ترتیبات محرمانگی می‌باشد.
- ۱۳- برای تجهیزاتی که لزوماً باید کالیبره شوند گواهی کالیبراسیون صادر می‌شود و ضمیمه دستگاه می‌گردد. برچسب‌ها شامل موارد زیر هستند:

✓ **برچسب قرمز (معیوب):** به معنی خارج از سرویس (O. o. S) Out of Service

✓ **برچسب قرمز (پایان کار دستگاه):** پایان موعد کالیبراسیون (O. o. C) Out of Calibration  
برای خارج از کالیبره و بلا استفاده بودن دستگاه مورد استفاده واقع می‌شود.

✓ **برچسب آبی (No Calibration Required (N. C. R):** عدم نیاز به کالیبراسیون

✓ **برچسب زرد (Calibration before Use (C. b. U):** نیاز به کالیبراسیون قبل از استفاده

۱۴- کد گذاری زونکن‌ها با توجه به شکل زیر صورت می‌پذیرد.

➤ شماره زونکن‌ها از ۱۰۱ شروع می‌شود.

➤ ۱۰۱ الی ۱۹۹ سیستم کیفیت

➤ ۲۰۱ الی ۲۹۹ امور اداری

➤ شماره‌های صده از ۳۰۱ الی پایان صده به هریک از واحدهای سازمانی تخصیص داده می‌شود که شماره اول مربوط به سوابق واحد و شماره‌های بعدی نسبت به نیاز و سوابقی که دارای حجم قابل

<sup>1</sup> Internally traceable



توجهی باشد اختصاص می یابد.

- ۱۵- کلیه روشهای اجرایی با حرف RAST و یک عدد مشخص می گردند. در انتهای هر کد با درج خط تیره یک شماره قرار دارد که نشاندهنده شماره ویرایش آن دستورالعمل است.
- ۱۶- کلیه کتابهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین با نامگذاریهای فارسی مشخص می گردند که قابل استفاده برای تمامی واحدها یا واحدهای خاص هستند.
- ۱۷- دو سطح بایگانی بایگانی در واحد (بایگانی جاری) و بایگانی راکد در شرکت تعریف شده است.
- ۱۸- از سوابقی که در کامپیوترهای شرکت نگهداری می شوند هر یک ماه یکبار بک آپ پشتیبان تهیه می شود.
- ۱۹- چنانچه جهت سوابق کیفیت جدول مدت زمان نگهداری براساس مقررات دولتی و مملکتی دیگری منظور گردیده شده بود، مدت زمان مطرح شده برابر با مقررات دولتی و مملکتی نافذ می باشد.
- ۲۰- امحاء سوابق و مستندات پس از اسکن کردن آنها از طرق مختلف نظیر پانچ کردن، سوزاندن، و دور ریختن با صلاحدید مدیر واحد مربوطه صورت می پذیرد.
- ۲۱- مدارک و مستندات با صلاحدید مدیر واحد مربوطه می تواند به بایگانی راکد منتقل شود

## فرمهای مرتبط

- ۱- فرم رسید اموال (ذ-۱)
- ۲- فرم برنامه کالیبراسیون تجهیزات (ذ-۲)
- ۳- فرم ثبت شرایط نگهداری مواد و تجهیزات (ذ-۳)
- ۴- ماتریس سوابق وسایل و تجهیزات (ذ-۴)
- ۵- فهرست سوابق سیستم کیفیت (ذ-۵)
- ۶- لیبل تعیین دوره ای کالیبراسیون و کنترل میانی (ذ-۶)



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی

#### RAST002-1

#### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل ایجاد روشی جامع در خصوص فرآیند بازرسی در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین می باشد.

#### دامنه کاربرد

تمامی واحدها و کارشناسان بازرسی و نظارت در شرکت ملزم به رعایت روش اجرایی معرفی شده در این مجموعه بحسب موضوع مربوطه می باشند.

#### مراجع

- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شمار ۱۲۱۲۱: سال ۱۳۳۲، ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی
- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۲۱۱۱: سال ۱۳۳۲، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول

عمومی

- ✓ استاندارد ملی ایران شماره ۳۱۳۳: سال ۱۳۳۱، کاربرد استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۲۱۲۱ سال ۱۳۳۲ برای تایید صلاحیت نهادهای بازرسی

## تعاریف

- ✓ شرکت بازرسی: منظور از شرکت بازرسی در این روش اجرایی شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین می‌باشد.
- ✓ مشتری: منظور از مشتری یعنی کسی که تقاضای بازرسی و صدور گواهینامه بازرسی را دارد.
- ✓ شماره فایل (پرونده): برای هر یک از قراردادهای منعقد شده یک فایل الکترونیکی - کاغذی ایجاد می‌شود و برای آن در سیستم یک کد تعریف می‌شود که همان شماره پرونده مربوطه خواهد بود.
- ✓ شماره گواهینامه: منظور شماره پرینت شده بر روی اصل گواهینامه های صادره از شرکت بازرسی می‌باشد.

## مسئولیتها

- ✓ مسئولیت اجرای این دستورالعمل و همچنین سایر دستورالعمل‌های تخصصی در مورد هر نوع از عملیات بازرسی و نظارت با پرسنل بازرسی و نظارت ذیربط می‌باشد.
- ✓ مدیران هر واحد مسئولیت نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل‌های مربوطه را زیر نظر مدیر تضمین کیفیت بر عهده دارد.

## روش اجرایی

فرآیند بازرسی از ثبت درخواست بازرسی توسط مشتری تا صدور گواهینامه طی مراحل زیر خواهد بود:

- ۱- **درخواست مشتری و پذیرش:** بعد از کسب اطلاعات و درخواست مشتری و با توجه به نوع خدمت درخواستی ثبت اطلاعات اولیه صورت می‌گیرد.
- ۲- **ارسال درخواست مشتری به واحد مربوطه:** بررسی امکان انجام بازرسی فرم (ب-۸) اعم از مطابقت با خدمت درخواستی و امکان سنجی انجام خدمت مربوطه با امکانات علمی و فنی و اجرایی شرکت، و درخواست تعدیل یا اعلام قبول یا رد پذیرش انجام بازرسی مطابق روش اجرایی بازرنگری قراردادها.
- ۳- **ارجاع پرونده:** به واحد بازرسی و نظارت مربوطه و انتخاب بازرس یا ناظر توسط مدیر فنی واحد مزبور
- ۴- **کنترل مدارک و مستندات:** بازرس یا ناظر بعد از کنترل مدارک و مستندات طبق دستورالعمل

مربوطه اقدام مقتضی مبنی بر فعالیت بازرسی یا نظارت مربوط به نوع خدمت درخواستی را به عمل خواهد آورد.

۵- در صورت صلاحدید بازرس یا ناظر، نسبت به بازرسی مقدماتی با کسب دستور مدیر مربوطه و با هماهنگی مشتری اقدام خواهد نمود.

۶- بازرس نباید با توجه به اینکه بازرسی و نظارت درخواست شده شامل استاندارد یا عدم آن می باشد فعالیت نظارت یا بازرسی را متوقف نماید. و به هر حال بایست از طرق مختلف و با مراجعه به متون و تحقیقات علمی داخلی و خارجی و استانداردهای ملی و بین المللی فعالیت بازرسی را به انجام برساند.

۷- **ارائه گزارش:** بازرس و ناظر مکلف به ارائه گزارش بازرسی و نظارت روند انجام کار خود در تمامی مراحل به مدیر واحد بوده و اطلاعات لازم از طریق مدیریت شرکت به اطلاع مشتری خواهد رسید.

۸- **هماهنگی با مشتریان:** بازرس و ناظر موظفند قبل از انجام بازرسی یا نظارت کلیه عملیات بازرسی یا نظارت خود را برای حصول آمادگی مشتری و فراهم ساختن شرایط و امکانات لازم با مشتری هماهنگ نمایند. مدیر تضمین کیفیت مسئول اجرایی هماهنگی ها میباشد.

۹- **اخلال یا توقف یا تخلف:** مشاهده وقوع مواردی که به نحوی موجب اخلال یا توقف یا تخلف در امر بازرسی یا نظارت بازرس یا ناظر می گردد باید توسط بازرس یا ناظر به مدیر واحد مربوطه گزارش شود و مدیر مزبور با هماهنگی مدیریت شرکت موضوع را به مشتری اعلام و راه حل قابل قبول برای آن اتخاذ خواهد شد. فرم (ت-۲)

۱۰- **تکمیل فرم ثبت وقایع روزانه:** بازرس یا ناظر مکلف به تکمیل فرم ثبت وقایع روزانه (ت-۱) و ارسال آن به مدیر واحد می باشد. چنانچه شرایط امکان ارسال گزارش روزانه را مهیا نسازد بازرس یا ناظر مکلف به اخذ مجوز مدیر واحد در این مورد می باشد.

۱۱- **تهیه صورتجلسه کارشناسی:** در بازرسی ها یا نظارت هایی که گزارش بازرس یا ناظر نیازمند تهیه صورتجلسه کارشناسی می باشد بازرس یا ناظر مطابق فرم مربوطه اقدام خواهد نمود. (ب-۸)

۱۲- **ارسال پیش نویس گزارش یا صدور گواهی، پرینت گواهی اصلی یا تایید گواهی نامه برای مشتری:** با تأیید مدیریت شرکت پس از بررسی گزارشات دریافتی توسط اشخاص مجاز به امضا در شرکت در قبال اخذ تاییدیه دریافت اسناد و مدارک به مشتری اعلام خواهد شد.

۱۳- **تسویه حساب:** همزمان واحد بازرسی و نظارت جهت تسویه حساب کامل با مشتری و ارائه گواهی اصلی و فاکتور نهایی به مشتری اقدام خواهد کرد. فرمهای مخصوص هر واحد مجزا و بسته به نوع بازرسی و در ۳ نسخه: نسخه اول مشتری، نسخه دوم حسابداری، نسخه سوم بایگانی هستند

۱۴- **بایگانی:** کپی کلیه اسناد و مدارک مربوط به هر عملیات بازرسی یا نظارت در بایگانی شرکت طبقه بندی و ضبط و پرونده مختومه و بایگانی خواهد شد.

**۱۵- تذکر:** در مواقعی که گواهی‌های صادره نیاز به اصلاحیه داشته باشند این اصلاحیه می‌بایست از سمت مشتری و یا ارگانهای دولتی ذیربط بصورت رسمی درخواست شده و توسط مدیر بازرسی مورد ارزیابی قرار گیرد تا در صورت لزوم نسبت به انجام اصلاحیه اقدام لازم صورت پذیرد. کارمند مسئول بایگانی پرونده‌ها، توسط مدیر بازرسی مشخص می‌گردد که می‌بایست ترتیب اسناد را در بایگانی کردن بر اساس فرم مربوطه انجام دهد.

### **فرم‌های مرتبط**

- ✓ فرم صورتجلسه (چ-۱)
- ✓ فرم ثبت وقایع روزانه (ت-۱)
- ✓ فرم صورتجلسه امکان سنجی قرارداد/ سفارش (ب-۸)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت و استین

## دستورالعمل کنترل مدارک

RAST003-1

### هدف

هدف از این دستورالعمل روشهای کنترل مدارک/ اسناد/ مستندات و داده‌هایی است که در حین یا پس از بازرسی تولید می‌شود و نیازمندیهای سیستم مدیریت کیفیت را تامین می‌کند تا بر کیفیت و تسهیل، استقلال و بی طرفی و درستکاری، محرمانگی فعالیتها و خدمات شرکت آثار مثبت به جا بگذارد.

### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل مشتمل بر نحوه کنترل خط مشی، اهداف، روش‌های اجرایی، فرآیندها، دستورالعمل‌های کاری، مسئولیت‌ها، اختیارات، ارتباط فرآیندها، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، و سایر موارد و مستندات مورد نیاز که به منظور حصول اطمینان از اثربخش بودن سیستم بازرسی کیفیت بر فرآیندهای مختلف فعالیت‌های اقتصادی شرکت جهت انجام عملیات بازرسی و نظارت مورد استفاده قرار می‌گیرند می‌باشد.

### تعاریف

علاوه بر تعاریف مندرج در استاندارد ایران ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ و استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۰۰، تعاریف زیر در این دستورالعمل کاربرد دارند:

✓ **استاندارد مرجع:** مجموعه استانداردهایی است که جهت استقرار سیستم مدیریت کیفیت و اثبات بعنوان یک شرکت بازرسی کننده مستقل در ارایه خدمات بازرسی و انجام آزمون مورد استفاده قرار می‌گیرند.

- ✓ **اسناد درون سازمانی:** اسناد و مدارکی که به منظور اجرای فعالیتهای و فرآیندهای داخلی سیستم مدیریت کیفیت توسط شرکت تدوین شده و به تایید و تصویب مقامات مسئول ذیربط رسیده است.
- ✓ **اسناد برون سازمانی:** اسنادی است که به عنوان قوانین و مقررات کشوری و بین‌المللی، استانداردها، آئیننامه‌های صنفی، اسناد و مشخصات فنی، الزامات مشتریان و مراکز خارج از شرکت تدوین شده و به شرکت ارسال شده باشد و در انجام فعالیت‌ها و سیستم مدیریت کیفیت شرکت مورد استفاده قرار می‌گیرند.

## مراجع

- ✓ استاندارد ایران ایزو ای سی ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶
- ✓ استاندارد ایران ایزو ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲

## مسئولیتها

مسئولیت کلی این روش اجرایی جهت کنترل اسناد و داده‌های سیستم مدیریت کیفیت در این شرکت برعهده مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.  
سایر مسئولیت‌ها در قسمت مربوطه آورده شده است.

## شرح فعالیت

- ✓ جهت کنترل کلیه مدارک و مستندات و ضوابط آنها و اظهار نظر درباره مورد بازرسی و احراز صحت و مطابقت مستندات تحویل واحد بازرسی و نظارت می‌شود. فرم (ب-۱)
- ✓ واحد بازرسی و نظارت اقدام به چک کردن مغایرت‌های مشاهده شده در فرآیند بازرسی یا نظارت با بازرسی شونده یا نظارت شونده برای حصول درک قطعی از وقوع مغایرت‌ها و اغلام و تفهیم مغایرات در طول بازرسی به مشتری می‌نماید.
- ✓ مستندات و ثبت اطلاعات و داده‌های به دست آمده در حین بازرسی یا نظارت و انعکاس اطلاعات فنی و نظرات اصلاحی در خصوص نحوه اجرای کار به واحد بازرسی و نظارت ارجاع می‌گردد.
- ✓ نگهداری و حفظ سوابق و تمام مدارک و مشاهدات و مستندات حین بازرسی و جلوگیری از فقدان اطلاعات مربوطه بر عهده واحد اداری می‌باشد.
- ✓ مستندات می‌تواند به هر شکل یا نوع از کاغذی، مالتی مدیا یا نرم افزاری باشد.
- ✓ در روش‌های کنترل مدارک باید کنترل‌های مورد نیاز برای موارد زیر انجام شود:
  - ۱- تصویب مدارک از نظر کفایت پیش از صدور
  - ۲- بازنگری و روزآمد کردن (بر حسب نیاز) و تصویب مجدد مدارک

- ۳- حصول اطمینان از این که تغییرات و وضعیت کنونی تجدید نظر مدارک مشخص شده است
- ۴- حصول اطمینان از این که نسخ مربوط مدارک ذیربط در مکانه‌های استفاده در دسترس هستند
- ۵- حصول اطمینان از این که مدارک به صورت خوانا باقی می‌مانند و به سهولت قابل شناسایی هستند
- ۶- حصول اطمینان از این که مدارک با منشاء برون سازمانی مشخص شده‌اند و توزیع آنها تحت کنترل است

۷- پیشگیری از استفاده سهوی از مدارک منسوخ شده و مشخص کردن آنها به نحو مناسب، در صورتی که این نوع مدارک برای هر منظوری نگهداری شوند.

- ✓ اعمال روش‌های اجرایی به منظور شناسایی، انبارش، حفاظت، بازیابی، مدت زمان نگهداری و تعیین تکلیف سوابق با واحد اداری است
- ✓ دسترسی به سوابق باید هماهنگ با ترتیبات محرمانگی و تعهدات قراردادی و قانونی باشد.
- ✓ گزارش یا گواهی‌نامه بازرسی باید قابل ردیابی درون سازمانی<sup>۲</sup> به بازرس یا بازرسانی که بازرسی را انجام داده‌اند باشد.

## روش اجرا

- ✓ **تهیه و تصویب اسناد:** اسناد مرتبط با سیستم کیفیت و اسناد درون سازمانی: پیش نویس کلیه اسناد که بایست توسط واحدها تهیه و توسط مدیر تضمین کیفیت از نظر انطباق با الزامات استاندارد و همخوانی با سایر اسناد موجود تایید، سپس از حیث داشتن قابلیت اجرایی، نهایی شود و پس از تصویب از سوی مدیر عامل به واحدها ابلاغ می‌گردد.
- ✓ **استانداردها و اسناد برون سازمانی:** مجموعه خلاصه‌ای از روشهای اجرایی و دستورالعمل‌ها و فرآیندهایی است که در حال حاضر در غالب فعالیتهای شرکت‌های بازرسی به کار بسته می‌شوند و مشخصاً برای تسهیل امور مرتبط با بازرسی و نظارت در این شرکت استفاده می‌شوند و از مبادی برون سازمانی پس از دریافت به مدیر تضمین کیفیت تحویل می‌گردد تا ضمن ضرب مهر معتبر با در فهرست اسناد واحد مربوطه ثبت و بایگانی شود. در صورت دریافت استانداردهای جدید، استانداردهای قبلی با ضرب مهر «اسناد منسوخ» باطل می‌گردند.
- ✓ مسئولیت به روز نمودن اسناد فنی و فهرست آن بر عهده مدیران فنی و مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ **نحوه صدور و توزیع اسناد:** بعد از تصویب نهایی اسناد توسط مدیریت عامل، توزیع اسناد به شرح زیر خواهد بود. مدیر تضمین کیفیت بعد از تکثیر به تعداد لازم از تغییرات مدارک، آنها را با مهر سبز رنگ «سند معتبر» مهور نموده و بین واحدهای مربوطه توزیع می‌نماید.
- ✓ نسخه پشتیبان از آخرین مدارک و اسناد سیستم مدیریت کیفیت شرکت به صورت کاغذی در بایگانی

<sup>2</sup> Internally traceable



نگهداری می‌شود.

✓ ارتقای آگاهی پرسنل در چهارچوب مستندات موجود در هر واحد، بعهدده مدیران آن واحد می‌باشد.  
✓ بازنگری مدارک حداقل بصورت سالانه انجام می‌گردد و در صورت نیاز به اقدام اصلاحی، اصلاحات لازم انجام شده و گزارش آن به جلسه بازنگری مدیریت ارائه خواهد شد.

✓ در خصوص استانداردهای مورد عمل هر واحد موظف است استانداردهای مرتبط را بطور فصلی از طریق مراجعه به مراجع مربوط بصورت مجازی و یا حضوری اقدام و در صورت تغییرات و تجدید نظر در آنها، تغییرات را در روش‌های اجرایی، دستورالعملها و فرآیندهای مرتبط در فرآیندهای مرتبط دریافت و اعمال نماید.

✓ **نحوه شناسایی اسناد:** کلیه اسناد (نظامنامه کیفیت خط مشی کیفیت، روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌ها، طرح‌های کیفیت، فرم‌ها و گزارشات) دارای شماره شناسایی مشخص و با برچسب زیر مشخص می‌شوند:

✓ **سند منسوخ** در صورت دریافت استانداردهای جدید، استانداردهای قبلی توسط ضرب مهر «اسناد منسوخ» باطل می‌گردد.

✓ **سند معتبر** مدیر تضمین کیفیت بعد از تکثیر به تعداد لازم از تغییرات مدارک، اسناد واحد مربوطه را ثبت و بایگانی و ممهور به مهر (سند معتبر) نموده و بین واحدهای مربوطه توزیع می‌نماید.  
کد گذاری زونکن‌ها با توجه به شکل زیر صورت می‌پذیرد.

➤ شماره زونکن‌ها از ۱۰۱ شروع می‌شود.

➤ ۱۰۱ الی ۱۹۹ سیستم کیفیت

➤ ۲۰۱ الی ۲۹۹ امور اداری

➤ شماره‌های صده از ۳۰۱ الی پایان صده به هریک از واحدهای سازمانی تخصیص داده می‌شود که شماره اول مربوط به سوابق واحد و شماره‌های بعدی نسبت به نیاز و سوابقی که دارای حجم قابل توجهی باشد اختصاص می‌یابد.

✓ کلیه روشهای اجرایی با حرف RAST و یک عدد مشخص می‌گردند. در انتهای هر کد با درج خط تیره یک شماره قرار دارد که نشان‌دهنده شماره ویرایش آن دستورالعمل است.

✓ کلیه کتابهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین با نامگذاری‌های فارسی مشخص می‌گردند که قابل استفاده برای تمامی واحدها یا واحدهای خاص هستند.

✓ هر گزارش یا گواهینامه بازرسی شامل موارد زیر می‌باشد :

➤ هویت نهاد صادر کننده

➤ شناسه منحصر به فرد و تاریخ صدور

➤ تاریخ یا تاریخهای بازرسی

- شناسایی مورد یا موارد بازرسی شده
- امضاء یا سایر نشانه‌های تاییدیه، توسط کارکنان مجاز
- بیانیه انطباق در صورت کاربرد
- ✓ نتایج بازرسی.
- ✓ موارد اختیاری زیر را در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی پیشنهاد می‌نماید:
  - تخصیص عنوان مدرک، به عبارت دیگر عنوان گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی، بر حسب مورد
  - هویت کارفرما. توضیح اینکه: مالک مورد بازرسی شده را می‌توان در گزارش یا گواهینامه ذکر کرد چنانچه مالک کارفرما نباشد.
  - توصیف کار سفارش داده شده برای بازرسی
  - اطلاعات درباره‌ی آن چه که از دامنه شمول اصلی کار حذف شده است.
  - شناسایی یا شرح مختصری درباره‌ی روش(ها) و روش(های) اجرایی بازرسی به کارگرفته شده، با ذکر انحراف‌ها، الحاقیه‌ها یا استثناءها از روش‌ها و روش‌های اجرایی توافق شده
  - شناسایی تجهیزات به کارگرفته شده برای اندازه‌گیری‌ها یا آزمون‌ها
  - هرگاه مربوط باشد، و چنانچه در روش یا روش اجرایی بازرسی مشخص نشده باشد، ارجاع به یا توصیف روش نمونه برداری و اطلاعات درباره‌ی مکان، زمان، نحوه برداشتن نمونه و فرد نمونه بردار
  - اطلاعات در باره‌ی مکان بازرسی انجام شده
  - اطلاعات در مورد شرایط محیطی در طی بازرسی، در صورت ارتباط
  - عبارتی که بیان‌کننده نتایج بازرسی منحصرًا مربوط به کار سفارش داده شده یا مورد(ها) یا بهره‌ر (حصه، حظ، سهم، قسمت، نصیب) بازرسی شده می‌باشد.
- ✓ موارد اختیاری زیر در گزارش‌ها و گواهینامه‌های بازرسی پیشنهاد می‌شود:
  - تخصیص عنوان مدرک، به عبارت دیگر عنوان گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی، بر حسب مورد
  - هویت کارفرما. توضیح اینکه: مالک مورد بازرسی شده را می‌توان در گزارش یا گواهینامه ذکر کرد چنانچه مالک کارفرما نباشد.
  - توصیف کار سفارش داده شده برای بازرسی
  - اطلاعات درباره‌ی آنچه که از دامنه شمول اصلی کار حذف شده است.

<sup>3</sup> Lot

- شناسایی یا شرح مختصری درباره روش (ها) و روش (های) اجرایی بازرسی به کار گرفته شده، با ذکر انحراف‌ها، الحاقیه‌ها یا استثناءها از روش‌ها و روش‌های اجرایی توافق شده
- شناسایی تجهیزات به کار گرفته شده برای اندازه‌گیری‌ها یا آزمون‌ها
- هرگاه مربوط باشد، و چنانچه در روش یا روش اجرایی بازرسی مشخص نشده باشد، ارجاع به یا توصیف روش نمونه برداری و اطلاعات درباره مکان، زمان، نحوه برداشتن نمونه و فرد نمونه بردار
- اطلاعات در باره مکان بازرسی انجام شده
- اطلاعات در مورد شرایط محیطی در طی بازرسی، در صورت ارتباط
- عبارتی که بیان‌کننده نتایج بازرسی منحصرًا مربوط به کار سفارش داده شده یا مورد (ها) یا بهره‌ها (حصه، حظ، سهم، قسمت، نصیب) بازرسی شده می‌باشد.
- ✓ نتایج بازرسی می‌تواند:
- ارزیابی سازمان و عملیات عرضه‌کننده باشد.
- ارزیابی جنبه‌های بحرانی (تجهیزات، عرضه‌کننده تسهیلات، روشها، آئین کار در صورت کاربرد) به همراه واسنجی<sup>۵</sup> آماده‌سازی، گزارش سوابق، عملیات تضمین کیفیت در ارتباط با وظایف فنی خاص برای محموله، فرآیند یا خدمات بازرسی) باشد.
- ✓ ارزیابی موارد: با مصاحبه و مشاهده، ممیزی روشهای فنی و علمی، و نیز صلاحیت فنی کارکنان، در حوزه عملیاتی عرضه‌کننده تولیدات و مصنوعات صنعتی یا کالا انجام می‌گیرد.
- ✓ یافته‌های ارزیابی: برآیند مشاهدات و نتایج (آزمایش عینی و عملی موارد بازرسی، از نمونه برداری و آزمونها) است. اولویت بعدی بازرسی، از شرایط محیطی و انبارداری کالا می‌تواند باشد.
- ✓ ضمائم بازرسی: می‌تواند فهرستی از عکس، نمودار، جدول، اطلاعات گرافیکی و فیلم و ...، از هر نوع که مناسب است، در گزارش بازرسی آورده شود و در استفاده بعدی از آن با رعایت حقوق قانونی و تعهدات پیمانکار گزارش و مشتری، می‌تواند در گزارش درج شود.
- ✓ موارد تصریح نشده روش‌ها و مراحل نمونه برداری یا آئین نامه‌های کار: در صورت نیاز و صرفاً برای خدمات درخواستی گزارش جداگانه‌ای می‌تواند در بازرسی ضمیمه گردد که با توضیحاتی (شامل: گویای نام تیم بازرسی، محل، زمان و چگونگی نمونه برداری)
- ✓ تکثیر نسخ اضافی فاقد برگه گواهی‌نامه: باید شامل متن کامل گزارش و اخذ مجوز از صادرکننده و شخص درخواست‌کننده خدمات بازرسی باشد.
- نام و امضاء: مسئول صدور گزارش:

<sup>4</sup> Lot

<sup>5</sup> calibration

- گزارش بازرسی باید دارای اسم و امضاء / مهر مشخص بازرس / بازرسین باشند.
- صاحب امضاء به طور مستقیم با کارفرمای بازرسی در مورد جزئیات فنی گزارش بازرسی مرتبط است.
- ایشان باید دارای اختیارات کافی و قادر به کنترل عوامل موثر روی بازرسی، سازمان بازرسی، و نتایج حاصل از آن باشد.
- امضاء گزارشها توسط یک فرد صورت می گیرد.

#### اصلاحیات:

- به جز نمونه ارائه شده، اصلاحات و اضافات به یک گزارش بازرسی منحصرأ قبل از صدور میسر است. هر اصلاحیه‌ای، به استثنای غلط املایی و مشابه آن با تایید شخصی که مسئولیت انجام اصلاحات را دارد قابل اعمال است و باید با ذکر تاریخ صورت گیرد.
- اصلاحات و اضافات یک گزارش بازرسی بعد از صدور منحصرأ با مدرک بعدی که تمام شرایط این مدرک را تامین کند قابل انجام است. چنین سندی که " متمم گزارش بازرسی شماره مسلسل " است و بلافاصله به دنبال یک شناسه یکسان خواهد آمد. علت گزارش بازرسی جدید بایستی فاقد سوء تفاهم یا تعبیرات باشد و شامل:
- گزارش قبلی را لغو می کند و جایگزین آن می شود
- به صورت شکل صفحات ویرایش و تصحیح شده تهیه شود به نحوی که مبین صفحات جایگزین شده بوده و دارای تاریخ جدید تهیه و شماره های صفحه و تاریخ صدور باشد.
- بررسی گزارش و اظهار نظر نهایی: گزارش بازرس باید به همراه تفسیر و ضمائم مربوطه در اسرع وقت به مدیر فنی ذیربط تسلیم شود.
- بایگانی مدارک و تهیه فاکتور مالی یا صورت وضعیت: مدارک باید براساس روش اجرایی کنترل سوابق نگهداری شده و اطلاعات لازم برای تهیه فاکتورهای مالی یا صورت وضعیت به امور مالی و اداری ارسال گردد.



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

# دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد

## RAST004-1

### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، بررسی اعتراضات، شکایات و درخواستهای رسیدگی مجدد مشتری، شناخت علل و عوامل تاثیرگذار بر خدمات نامنطقی که منجر به شکایت گردیده و سازماندهی جهت جلوگیری از بروز آن می باشد.

### دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه درخواستهای رسیدگی مجدد، شکایات و کلیمهای مشتریان شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین را شامل میگردد.

### تعاریف

- ✓ درخواست رسیدگی مجدد: درخواستی که توسط دریافت کننده خدمات به منظور بررسی مجدد مورد ارزیابی انطباق به سازمان ارائه می گردد.
- ✓ شکایات: بیان نارضایتی به غیر از درخواستهای رسیدگی مجدد که توسط هر فرد یا سازمان در ارتباط با فعالیتهای این شرکت که انتظار پاسخ از آن میرود به شرکت تسلیم می شود.

✓ کلیم: (Claim) شکایتی که منجر به جریمه مادی یا غیرمادی گردد است.

## مسئولیتها

- ✓ مسئولیت تعهد نسبت به اجرای اثربخش بودن رویه رسیدگی به کلیه شکایات، کلیمها و درخواستهای رسیدگی مجدد طرح شده از سوی مشتریان تا کسب رضایت آنان برعهده مدیرعامل میباشد.
- ✓ مسئولیت ثبت کلیه شکایات، کلیمها و درخواست های رسیدگی مجدد و پیگیری اقدامات اصلاحی مربوطه و تهیه گزارشات جمعبندی جهت گزارش به مدیرعامل و طرح در جلسات بازنگری مدیریت برعهده مدیر تضمین کیفیت می باشد.
- ✓ مسئولیت بررسی و رسیدگی به شکایات دریافتی در اسرع وقت و پیگیری تا کسب رضایت مشتری و اعلام گزارش به مدیر تضمین کیفیت بر عهده مدیر ذیربط میباشد.

## روش اجرایی

- این دستورالعمل فرآیند دریافت، ارزیابی و تصمیم گیری درباره شکایات و درخواستهای رسیدگی مجدد را معین می نماید
- ۱- شرکت پس از دریافت شکایت، باید تایید کند که آیا شکایت در ارتباط با فعالیت های بازرسی تحت مسوولیت است، و اگر اینچنین باشد، باید به آن رسیدگی نماید.
  - ۲- مسئول مربوطه در شرکت پس از ثبت شکایت و درخواست رسیدگی مجدد، نسبت به پیگیری اقدامات لازم برای صحت یا سقم مورد ابراز شده اقدام می نماید.
  - ۳- مسئول مربوطه در شرکت مراتب شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را از طریق احاله کار به بازرس جدید پیگیری می نماید. بازرس جدید وظیفه اتخاذ تصمیم، بازنگری و تایید یا رد شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد بر عهده دارد.
  - ۴- بازرسی جدید باید توسط شخص یا اشخاصی انجام شود که دست اندرکار فعالیت های بازرسی اولیه مورد شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد نبوده اند.
  - ۵- بازرس منتخب برای بررسی شکایات یا رسیدگی های مجدد توسط مدیر ارشد واحد مربوطه معرفی و با نظر مدیر تضمین کیفیت اعزام می گردد.
  - ۶- مدیر تضمین کیفیت در شرکت باید از این که اقدامات مناسب به اجرا گذارده شده اند اطمینان حاصل کند.
  - ۷- بازرس دریافت کننده شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد باید مسوولیت برای جمع آوری و تصدیق کلیه اطلاعات مورد نیاز به منظور ارزیابی صحت یا سقم شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را بر عهده گیرد.

- ۸- شرح مراحل انجام فرآیند رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد و گزارش پیشرفت کار در صورت درخواست طرف ذینفع در اختیار وی قرار داده می‌شود.
- ۹- نتایج بازرسی مجدد همراه با مستندات لازم کتباً از طریق مدیریت عامل شرکت به اطلاع مشتری خواهد رسید و پرونده مختومه خواهد شد.
- ۱۰- بررسی موارد شکایت باید در اسرع وقت و خارج از نوبت کاری صورت پذیرد.
- ۱۱- در صورت نیاز اقدام اصلاحی لازم باید صورت پذیرد.
- ۱۲- پس از انجام اقدامات اصلاحی، پیگیری انجام اثربخش اقدام از سوی مدیر تضمین کیفیت کنترل خواهد شد.
- ۱۳- در تمام مراحل، رسیدگی به شکایات مشتریان، سابقه و مستندات جمع‌آوری شده در پرونده مربوطه ضبط و نگهداری می‌شوند.
- ۱۴- تحقیق و تصمیم درباره درخواست‌های رسیدگی مجدد نباید منجر به هیچ گونه اقدامات تبعیض آمیز<sup>۶</sup> شود.
- ۱۵- در صورت عدم رضایت مشتری از اقدامات انجام شده، مراحل رسیدگی به شکایت مجدداً از طریق بازرس دیگر صورت خواهد پذیرفت.
- ۱۶- اگر شکایت ناشی از خدمات پیمانکار باشد، موضوع بایستی جهت بررسی و ارائه گزارش به پیمانکار ارجاع و پیگیریهای لازم در این خصوص به عمل خواهد آمد.
- ۱۷- در صورت لزوم و بسته به نوع شکایت، مراتب از طریق متصدی امور حقوقی پیگیری خواهد شد.
- ۱۸- در صورت احراز سهل انگاری و تخلف بازرس در انجام بازرسی مطابق با منشور اخلاقی موضوع جهت بررسی و اقدامات لازم نظیر ارجاع موضوع به کمیته انطباطی به مدیریت شرکت منعکس می‌گردد.

## فرم‌های مرتبط

- ۷- فرم رسیدگی به شکایات مشتریان (ب-۹)
- ۸- فرم ثبت سالیانه نظرات، شکایات، و درخواست رسیدگی مجدد (ب-۱۰)
- ۹- فرم بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد (ب-۱۱)
- ۱۰- فرم نظر خواهی و سنجش رضایت مشتری (ب-۱۲)

<sup>۶</sup> Discriminatory actions



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل سنجش رضایت مشتری

#### RAST005-1

#### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تشریح فرآیند جمع آوری و رسیدگی به نظرات و پیشنهادات مشتریان و نیز مدیریت ارتباط و ارائه خدمات بهتر و اطمینان از دریافت رضایتمندی مشتری و ارزیابی پرسنل از طرق زیر است:

- ۱- کسب پیشنهادات و انتظارات سازنده مشتریان و تعیین خواسته‌های آنان
- ۲- ابلاغ نیازها و انتظارات مشتریان به کلیه سطوح سازمانی
- ۳- تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به رضایت مشتری در جهت شناسایی نقاط ضعف و بهبود و انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به منظور ارتقاء سطح کیفیت خدمات شرکت و در نهایت ارتقاء سطح رضایت مشتری
- ۴- بهبود مستمر کیفیت
- ۵- افزایش دانش و مهارت، توانمندی و قابلیت پرسنل
- ۶- تطابق انتظارات و مفاد قرارداد با عملکرد حرفه‌ای پرسنل در کار محوله
- ۷- میزان امانتداری و درستکاری و دقت و مراقبت حرفه‌ای و رفتار پرسنل در هنگام ارائه خدمات
- ۸- میزان برآورده ساختن نظر مشتری توسط پرسنل در هنگام ارائه خدمات
- ۹- بررسی امکانات اجرایی (پرسنل و سخت افزاری و نرم افزاری و تجهیزات) لازم جهت ارائه خدمات



۱۰- کیفیت کلی خدمت ارائه شده

## دامنه کاربرد

در کلیه بخشهای بازرسی موجود در دامنه سیستم مدیریت بازرسی و کیفیت شرکت و جهت نظرسنجی از مشتریان برون سازمانی در تمام مراحل اجرای خدمات و پروژه ها، قراردادها و توافقات کاربردیست.

## مراجع

- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۲۰: سال ۱۳۹۲، ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی
- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۰۰: سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی
- ✓ استاندارد ملی ایران شماره ۹۱۳۳: سال ۱۳۹۴، کاربرد استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ برای تایید صالحیت نهادهای بازرسی

## اصطلاحات و تعاریف

کلمات و واژه ها منطبق با تعاریف ارائه شده در استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۲۰: سال ۱۳۹۲ می باشد.

## مسئولیتها

- ✓ مدیرعامل مسئول نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل می باشد.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت مسئول جمعبندی گزارشات تحلیلی ارائه شده از سوی مدیران و طرح در جلسه بازنگری مدیریت می باشد.
- ✓ مدیران واحدها مسئول پیگیری ارسال و دریافت فرم های نظرخواهی به کلیه مشتریان و پایش فرآیند می باشد.

## روش اجرا

جهت اخذ نظرات و پیشنهادات مشتریان و سنجش رضایت آنان در مراحل مختلف ارائه خدمات، مجاری ارتباطی زیر پیش بینی شده است:

- ✓ فرم نظرخواهی از مشتریان جهت دریافت نظرات و پیشنهادات و سنجش رضایت آنان در پایان کار
- ✓ استفاده از اطلاعات تماس شرکت بر روی سایت

- ✓ تشکیل جلسه با مشتریان طی ملاقات حضوری، جلسه‌های بازاریابی، فرآیند بازرگاری قرارداد / درخواست و یا حین ارائه خدمت

## شناسایی مشتریان

شناسایی مشتریان بخش‌ها با توجه به قراردادها و درخواست‌های موجود و با استفاده از بانک اطلاعاتی موجود در سیستم شرکت شامل نام مشتری، تعداد دفعات درخواست خدمت، بخش مربوطه، مشخصات درخواست، اطلاعات تماس (آدرس، تلفن، فاکس، ایمیل)، و سایر اطلاعات لازم. مدیر تضمین کیفیت مسئول کنترل و به روز رسانی بانک اطلاعاتی مشتریان می‌باشند.

## ارسال فرم‌های نظرسنجی

- ✓ ارسال فرم ارزشیابی رضایت مشتریان توسط بخش‌های مربوطه و پیگیری جهت دریافت فرم‌های تکمیل شده
- ✓ ارسال فرم‌ها برای قراردادهای بلند مدت یا درخواست‌های روتین، سالیانه یکبار و برای قراردادهای کوتاه مدت یا درخواست‌های موردی پس از اتمام پروژه یا پایان کار به همراه سایر مدارک ارسالی به مشتری از قبیل گزارش / گواهینامه بازرسی، صورت حساب و ... توسط مسئولین فایلها صورت گرفته و دریافت فرم تکمیل شده پیگیری می‌شود.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت با توجه به بانک اطلاعاتی موجود، در دوره‌های زمانی حداقل سالیانه و نیز از طریق کنترل تصادفی طی ممیزی‌های داخلی، اطمینان حاصل می‌نماید که فرم‌های نظرخواهی به مشتریان ارسال شده است.

## بررسی فرم‌های تکمیل شده

- ۱- مدیر واحد مربوطه پس از دریافت فرم تکمیل شده ضمن هماهنگی با مدیر تضمین کیفیت و ارسال یک کپی از فرم به واحد تضمین کیفیت، نسبت به بررسی و در صورت نیاز انجام اصلاحات فوری و اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مورد نیاز طی تکمیل فرم گزارش عدم انطباق و درخواست اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه اقدام می‌نماید.
- ۲- نظرات و پیشنهادات درج شده در فرم‌های تکمیلی در صورت نیاز توسط مدیر تضمین کیفیت و مدیر واحد مربوطه به سایر سطوح سازمانی مربوطه ابلاغ می‌گردد.
- ۳- شکایات طرح شده در فرم ارزشیابی رضایت مشتریان پس از جمع بندی در فرم رسیدگی و جمع بندی نظرات و شکایات طبق روش اجرایی بررسی شکایت و رسیدگی مجدد پیگیری می‌گردد.
- ۴- نتایج حاصل از جمع بندی نظرات مشتریان و اطالعات موجود در فرم‌های تکمیل شده مبنای محاسبه و

سنجش رضایت مشتریان و تهیه گزارش تحلیلی توسط مدیر واحد مربوطه می‌باشد. این گزارش سالیانه یکبار برای هر بخش تهیه شده و پس از جمع بندی توسط مدیر تضمین کیفیت، در جلسه بازنگری مدیریت ارائه می‌گردد. با توجه به نتایج حاصل از گزارش تحلیلی نهایی، در صورت نیاز مجدداً اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه تعیین و انجام می‌شوند.

## محاسبه رضایت مشتریان

- ۱- امتیازات بیش از حد نصاب مورد توافق کمیته بررسی برای خدمات این شرکت قابل قبول بوده و در غیر این صورت نیاز به بررسی موضوع در جلسه بازنگری مدیریت و انجام اقدام اصلاحی و پیشگیرانه می‌باشد.
- ۲- کلیه سوابق شامل فرم های تکمیل شده نظرسنجی و نتایج بررسی و اقدامات انجام شده به تفکیک در بخش مربوطه و سوابق جمع بندی نتایج نیز در واحد تضمین کیفیت نگهداری می‌شود.
- ۳- پیشنهادات و نظرات دریافتی از طریق تلفن، پست الکترونیکی یا برگزاری جلسات با مشتریان نیز ثبت شده و همانند فرآیند مربوط به فرم های نظر سنجی پیگیری و رسیدگی می‌گردند.

## فرم‌های مرتبط

- ۴- فرم (ب-۹) رسیدگی به شکایات مشتریان
- ۵- فرم (ب-۱۲) نظر خواهی و سنجش رضایت مشتری
- ۶- فرم (ت-۳) پیشنهاد اقدام اصلاحی و پیشگیرانه کارکنان



## دستور العمل اخلاق حرفه‌ای

### RAST006-1

#### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل و بیانیه آن، بیان چگونگی رعایت اصول درستکاری و اخلاق عملی و حرفه‌ای و وظایف وجدانی در شرکت در انجام امورات بازرسی ارجاعی می‌باشد.

#### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی کلیه فعالیت‌های ارجاعی در قالب دامنه و محدوده وظایف و مأموریت شرکت را شامل می‌شود.

#### تعاریف و اصطلاحات

کلیه تعاریف و اصطلاحات مندرج در استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ و استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ و استانداردهای ۱۷۰۰۰ و ۱۷۰۰۱ ایران- ایزو/ آی ای سی در این روش اجرایی به کار برده می‌شود.

#### مراجع

- ✓ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ سال: ۱۳۹۶
- ✓ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال: ۱۳۹۲
- ✓ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۵ سال: ۱۳۸۶

✓ متون مرتبط<sup>۷</sup>، نظامنامه کیفیت شرکت و التزام به مفاد ضوابط تأیید شرکت های بازرسی کننده سازمان ملی استاندارد ایران و روشهای اجرایی مرتبط با طبقه بندی، انتخاب، ارتقاء و تشویق بازرسان کارشناسان و سایر روش های اجرایی

## مسئولیتها

مسئولیت کلی این روش اجرایی در جهت نظارت بر رعایت اصول درستکاری و اخلاق عملی و حرفه‌ای و وظایف وجدانی در شرکت بعهدہ مدیر عامل شرکت بوده و هریک از مدیران، مسئولین، بازرسان و کارکنان حسب موقعیت سازمانی و مسئولیت و وظایف محوله ملزم به رعایت اصل مزبور می‌باشند که به تفصیل در شرح فعالیت ها خواهد آمد.

## شرح فعالیت

اخلاق حرفه‌ای<sup>۸</sup> به مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری گفته می‌شود که رفتار افراد و گروه‌ها را در سازمان تعیین می‌کند و هدف آن محقق کردن حفظ و اشاعه ارزش‌های انسانی و اخلاقی در سازمان است. مبانی اخلاق حرفه‌ای و انتظارات اجتماعی در ارتباط با صداقت و راستگویی، امانت‌داری، برابری و انصاف و وفاداری و احساس مسئولیت اجتماعی بیان شده و به عنوان نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت تلقی می‌شود. در این ارتباط قانونمند بودن رفتار و مسئولیت ناشی از آن که مبتنی بر باورهای فرد هستند به عنوان اصول اساسی موضوع بیان می‌شوند. لذا هدف مبحث اخلاق حرفه‌ای تصحیح و تقویت انگیزش، ارتقاء مهارت، افزایش توان و تحول نگرش ذکر می‌گردد.<sup>۹</sup> اینجا فقط با ذکر سرفصل‌هایی قصد به تجمیع موضوع داریم تا به گونه‌ای زمینه‌ساز توسعه‌های بعدی و عملیاتی برای آن شود.

## روش اجرا

این دستورالعمل آنچه که از این مبحث قابل تصویر است را به عنوان اعمالی که وجدان افراد بطور عموم بر صحت آن صحه می‌گذارد و لذا می‌توان آنها را به صورت مواردی بیان نمود که عقل و وجدان در عموم انسانها آنها را از لحاظ نظری به عنوان عمل صالح و صحیح می‌پذیرد هرچند موقع عمل از ارتکاب آن تخطی ورزد. این موارد به گونه‌ای است که عقل و وجدان می‌پذیرد که عمل فرد به صورت مستقیم یا غیرمستقیم موجب

۷ برگرفته از: بیژن بیدآباد، مبانی و موازین اخلاق حرفه‌ای در عرفان و تصوف اسلامی، ۱۳۹۶، تهران.

<http://www.bidabad.ir/doc/professional-ethics-sufi-fa.pdf>

بیژن بیدآباد، (کتاب) مبانی عرفانی اقتصاد اخلاق در اسلام، روش‌شناسی علم، اخلاق، اقتصاد سبز از دیدگاه حکمت، ۱۳۹۶.

<http://www.bidabad.ir/doc/mabani-erfani-akhlaq.pdf>

<sup>۸</sup> Professional ethics

۹ فرامرز قراملکی، اخلاق حرفه‌ای، نشر مجنون، ۱۳۸۲.

ورود زیان به دیگری می‌شود. لذا در این باب مواردی به صورت عام و خاص و همچنین وظایف نانوشته‌ای که وجدان آن را به عنوان حسنه و عمل صالح می‌شناسد بیان می‌شوند.

## موارد عام

- ۱- شاغلین در هر پست و سمتی نباید با ایجاد شرایطی تصنعی اقدام به تحکیم شغل و جلب منفعت برای خود نمایند به طوری که در این راستا حقوق افراد یا جامعه را به سبب اقدام خود تضییع نمایند.
- ۲- هیچ فردی در هیچ مقامی مجاز به بکارگیری اموال و منابع و امتیازات سازمانی در اختیار خود را برای انتفاع شخصی ندارد.
- ۳- اهمال و سهل‌انگاری در انجام وظیفه بر عهده فرد، موجب مسئولیت حقوقی وی است.
- ۴- همه انسانها در انجام معاملات بدون توجه به دین، مذهب، نژاد و قومیت در تعاملات اقتصادی و اجتماعی یکسان هستند مگر در مواردی که شرع مطهر در جهت تعالی جامعه بشری با حکمت‌های خاص و به موجب نص صریح قرآن کریم محدودیت‌هایی برای انجام آن در نظر گرفته باشد.
- ۵- سرّ اشخاص مصون از افشاء است به استثنای مواردی که موجب تضییع حق اشخاص یا جامعه می‌شود.
- ۶- حفظ امانت دیگری نزد غیر وظیفه وی تلقی می‌شود و خیانت در امانت مجاز نیست.
- ۷- هر نوع تهدید اشخاص به اجبار برای انجام اهداف فردی یا سازمانی که در راستای مقررات جاری کار و اشتغال یا تجارت باشد ناصحیح و موجد حق برای تهدید شونده می‌شود.
- ۸- اعمال زور مخالف با اصول تعاملات انسانی و موجد حق برای معمول به است.
- ۹- تحقیر ناروا است.
- ۱۰- سازش با غیر به منظور تضییع حقوق اشخاص یا جامعه موجد حق برای زیان دیده می‌شود.
- ۱۱- ادای قرض در سررسید وظیفه مدیون است.
- ۱۲- اسراف و تبذیر موجد زیان به جامعه است و چنانچه منجر به ضیق معاش و آسیب به دیگران شود مبذّر ضامن می‌باشد.
- ۱۳- حفظ حرث و نسل، محیط زیست، قناعت در مصرف منابع آن و تحویل آن به طور سالم و قابل استفاده به نسل‌های بعدی از تعالی فکر انسانی نشأت می‌گیرد.
- ۱۴- اصلاح بین و رفع اختلافات طرفین از ممدوحات هر فرد ثالث است.
- ۱۵- مکر و خدعه که موجب اضرار غیر یا تضییع حقوق ثالث شود ممنوع است.
- ۱۶- تدلیس و پوشاندن عیب کالا و خدمت به هر شکل و رویه که موجب غفلت خریدار از آن شود یا افعالی که با تظاهر به صحت یا نمایشات ظاهر الصلاح در معامله و ارابه خدمت ممنوع است.
- ۱۷- دروغ در معامله موجب بطلان آن است.

- ۱۸- تصرف مال حرام و استعمال مال غضب ممنوع است.
- ۱۹- اطراف قرارداد مکلفند تمام اطلاعات و خصوصیات مورد معامله را با یکدیگر به شفافیت تام در چارچوب قرارداد فی مابین افشا نمایند.
- ۲۰- تولیدکنندگان و عرضه کنندگان کالاها و خدمات نباید با ایجاد شرایط مصنوعی سبب تقاضا برای کالا یا خدمت خود شوند.
- ۲۱- تولیدکنندگان و عرضه کنندگان کالاها و خدمات نباید با اطلاع بر زیان کالا به سلامت مصرف کننده یا بطور کلی به مصرف کننده نسبت به تولید یا عرضه آن اقدام نمایند.
- ۲۲- فروشنده نباید با استفاده از ایهام در مماثلت و تشابه بین دو کالا در هنگام معرفی کالا، خریدار را به شبهه اندازد که همان کالای مورد نظر خریدار به او عرضه خواهد شد و سپس کالای دیگری را به او تحویل نماید.
- ۲۳- فروش بالاتر از قیمت یا خرید در زیر قیمت به نحوی که معامله ناشی از عدم اطلاع یکی از دو طرف از قیمت رایج بازار باشد موجب بطلان یا لااقل خیار زیان دیده می شود. و بطور کلی هر نوع گرانفروشی یا کم فروشی در کم یا کیف کالا یا خدمت ممنوع است.
- ۲۴- کسب و کارهای منهی که منافع جامعه را به مخاطره می اندازد ممنوع است.
- ۲۵- دریافت حق العمل یا حق الجعالة وقتی صحیح است که خدمت رسان خدمت مورد نظر دریافت کننده خدمت را به آنطور که مد نظر دریافت کننده است برای وی به انجام برساند و گرنه مجاز به دریافت حق العمل یا جعل نمی باشد.
- ۲۶- واسطه ها وقتی مجاز به دریافت حق العمل یا حق الجعالة یا حقوق مربوط به واسطه گیری می باشند که معامله بین خریدار و فروشنده منطبق با نظر طرفین به انجام رسیده باشد در غیر این صورت مستحق دریافت حق دلالی یا حق واسطه گیری نیستند.
- ۲۷- هیچ فردی که در فن مورد نظر ماهر یا حاذق نیست مجاز بر عهده گرفتن امور در آن زمینه را ندارد و باید مسئولیت خسارت احتمالی ناشی از عهده دار شدن آن را پذیرفته و جبران نماید.
- ۲۸- هر شخصی در مورد تعهدی که به دیگری داده مسئول است و مکلف به ایفای تعهد خود است.
- ۲۹- احتکار ارزاق مورد نیاز مردم هنگام قحطی و خشکسالی مجاز نیست.

## موارد خاص

- ۳۰- کسی که به علم و دانشی دست می یابد که موجبات نفع یا منع ضرر همگان را فراهم می آورد مجاز به کتمان آن نیست.
- ۳۱- علم و دانشی که کسب می گردد نباید در راستای ضرر به دیگران یا به عنوان ابزار سلطه بر دیگران و بر

- خلاف منافع عام انسانها مورد استفاده واقع گردد.
- ۳۲- مشاور مجاز به خیانت به مشورت گیرنده نیست.
- ۳۳- مشاور چنانچه تخصص و اطلاع و صلاحیت کافی در مورد موضوع مورد مشاوره ندارد ملزم به رد درخواست مشاوره و در موارد کلی استعفاء از سمت خود می باشد.
- ۳۴- وکیل مجاز به تبانی با فرد مورد تنازع موکل خود نیست و اخذ هرگونه موهبه مالی و معنوی از وی ممنوع است.
- ۳۵- وکیل مجاز به وکالت ناحق و استیفای درخواست ناحق موکل خود نمی باشد. و چنانچه به علم به اینکه حق با موکل خود نیست نسبت به استیفای حقوقی برای موکل خود برآید که شایسته آن نیست و او را از انتساب ارتکاب جرم میرا یا موجب خسارت به اطراف دعوا شود باید در عواقب و کیفر جرم شریک باشد.
- ۳۶- طیب نباید با ایجاد رعب و ترس در فرد مورد معالجه خود یا نمایاندن بیماری ای که بیمار به آن مبتلا نیست او را به نحوی راضی به انجام معالجات کند.
- ۳۷- طیب باید با سریع الحصول ترین و کم خرج ترین راه، بیمار را معالجه نماید.
- ۳۸- طیب نباید به قصد اخذ پورسانت معرفی، بیمار را به اطباء همکار که قرار همکاری با آنان و اخذ پورسانت معرفی دارد معرفی نماید.
- ۳۹- طیب مجاز به ترغیب بیمار از استفاده از امکانات پزشکی مراکز درمانی که با آنها قرارداد همکاری دارد یا سهامدار آنها می باشد یا منافع مشترکی با آنان دارد نمی باشد.
- ۴۰- طیب باید در نقش پیمانکار خدمات معالجه ای خود را به بیمار ارائه دهد و اگر بیمار با عمل طبق تجویزات پزشک درمان نشد طیب حق دریافت حقّ العلاج ندارد.
- ۴۱- تحمیل خدمات، کالاها، داروها، تجهیزات و بطور کلی هزینه های پزشکی مازاد بر نیاز بیمار ممنوع است.
- ۴۲- ساختن یا تجویز داروهایی که بیمار را بطور ناقص معالجه می کند و بیماران را به صورتی نگاه می دارد که همواره نیازمند آن دارو باشند دور از شأن انسان است.
- ۴۳- جلوگیری یا خودداری از نشر، تولید یا عرضه داروهایی که موجبات سلامتی افراد را فراهم می آورد از شئون انسان نیست.
- ۴۴- طولانی کردن مسیر فعالیت برای انتفاع بیشتر بی انصافی و ظلم به طرف دیگر است.
- ۴۵- کسب علم و دانش باید در راستای منافع جامعه باشد و نه منافع فردی یا گروهی.
- ۴۶- اعمال تبعیض مبتنی بر حبّ و بغض مذموم است.
- ۴۷- پلیس مجاز به استفاده از قدرت قهری خود برای اطفای خشم خود در ارتباط با مجرمین یا متهمین نیست.
- ۴۸- پلیس مجاز به جانبداری از افراد و گروه ها برخلاف وظایف مصرّحه در قانون نیست.



- ۴۹- کارکن مکلف به بکارگیری توان و تلاش خود برای انجام وظایف محوله است.
- ۵۰- داری‌هایی که در اختیار کارکن قرار دارد امانت نزد اوست و مکلف به حفظ آنهاست.
- ۵۱- مدیر، مکلف به بکارگیری تلاش خود برای حفظ منافع سهامداران و ذینفعان مستقیم شرکتی که در آن به کار گمارده شده است.
- ۵۲- مدیر مجاز به انجام اموری که مستوجب خلع زیان برای غیر سهامداران و ذینفعان مستقیم شرکتی که در آن به کار گمارده شده و به نفع اشخاص مورد نظر خود نیست.
- ۵۳- خسارات ناشی از عدم توجه مدیر به ایمنی پرسنل اهمال مدیر شناخته شده و مسئولیت آن متوجه وی می‌باشد.
- ۵۴- سیاستمداران ملزم به بکارگیری امکانات خود برای حصول امنیت و اعتلای مادی و معنوی کشور متبوع می‌باشند و در این راستا نباید رویه‌هایی بکارگیرند که جوامع دیگر کشورها مورد ستم واقع شوند یا حقوق آنها تضییع شود.
- ۵۵- سیاستمداران مجاز به جانبداری از منافع ناحق کشورهای دیگر و در جهت تضییع حقوق کشور ثالث نمی‌باشند.
- ۵۶- سیاستمداران و نظامیان مجاز به ایجاد تشنج و جنگ برای کسب منافع ملی یا خصوصی یا شخصی یا حزبی یا گروهی یا حرفه‌ای نیستند.
- ۵۷- نزاع میان سیاستمداران نزاع بین ملتها نیست.
- ۵۸- تصرف حقوق، منافع، ملک و اختیارات دول دیگر بدون رضایت و مشروعیت فعل ممنوع است.
- ۵۹- دفاع حق مسلم است.
- مسئلاً باید موارد بسیار دیگری را به این لیست اضافه نمود و برای تحقق هر یک از آنها راهکارهای تربیتی و اجرایی در نظر گرفت ولی هدف ما در اینجا فتح باب موضوع است تا بلکه توجه اندیشمندان به موضوع جلب گردد.

## وظایف وجدانی

وظایف وجدانی فرد ماورای وظایف اخلاقی او قرار دارد و و با تأمل در مسائل می‌تواند زمینه تحقیق در آن را بیابد. مصادیق مواردی از قبیل ذیل را وجدان می‌تواند ارزیابی و راه صواب را از ناصواب بیابد:

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| ۱- شفقّت به خلق        | ۱۵- رضایت آگاهانه |
| ۲- محبّت و ترحم        | ۱۶- وفاداری       |
| ۳- حسن خلق و نرمی      | ۱۷- همدردی        |
| ۴- خیررسانی و نیکوکاری | ۱۸- ظلم و انظلام  |

۱۹-	بزرگداشت و تقدیر	۵-	احترام به استقلال
۲۰-	عدالت‌مداری و انصاف	۶-	احترام به قانون
۲۱-	نظافت و پاکیزگی	۷-	پرهیز از زیان‌بخشی و آسیب‌رسانی
۲۲-	برادری و برابری	۸-	تلاش برای بهبود
۲۳-	صدق و اخلاص	۹-	هدفمندی و برنامه‌ریزی
۲۴-	تلاش و پرهیز از تنبلی	۱۰-	تسهیل امور
۲۵-	عفو و اغماض	۱۱-	بکارگیری تخصص در خدمت به جامعه
۲۶-	کینه‌توزی و عداوت	۱۲-	رازداری
۲۷-	تأنی در انتقام و تعجیل در خیر	۱۳-	فتوت و ایثار
۲۸-	تشویق و ترغیب	۱۴-	وفاداری

## دستورات عملیاتی موارد اخلاقی

به هر حال موارد کلی اصول اخلاقی را می‌توان در راستای موارد زیر باز نمود:

- ۱- پایبندی به آموزه‌های قرآن کریم و رعایت احکام شریعت مطهر اسلام و تقید به رعایت کلیه مواردی که شریعت مطهره حرام دانسته و منع فرموده است.
- ۲- حفظ ارزشها و رعایت اصول اخلاق اسلامی و آئین‌نامه‌های انضباطی و حرفه‌ای در ارتباط با همه ذینفعان و افراد ذیربط.
- ۳- مسئولیت‌پذیری شغلی به معنی اینکه هر فرد در ارتباط با شغلی که بر عهده دارد نسبت به سازمان خود و کارفرما و مشتری و اطرافیان خود مسئول است.
- ۴- مسئولیت‌پذیری اجتماعی به معنی اینکه هر فرد در ارتباط با شغلی که بر عهده دارد نسبت به جامعه خود مسئول است.
- ۵- ارائه خدمات با بهترین کیفیت و در حداقل زمان ممکن به کلیه مشتریان.
- ۶- افزایش و ارتقاء بهره‌وری شغلی و اثربخشی در سازمان خود و جامعه.
- ۷- بهره‌برداری از اموال و امکانات شرکت و مشتری بدون اسراف در مصرف.
- ۸- بکارگیری رویه‌های حفظ و جلوگیری از آسیب و نگهداری ابزار، وسایل، تجهیزات و دارایی‌های تحت اختیار.
- ۹- اطمینان از صحت عملکرد و اعلام خرابی و کالیبراسیون ابزار، وسایل، تجهیزات اعم از کنترلی و ایمنی و دارایی‌های تحت اختیار.
- ۱۰- جلوگیری از روش‌ها و تدابیری که منجر به اتلاف وقت و منابع می‌شوند و اتخاذ رویه‌هایی که با کمترین

هزینه به بهترین نتایج نائل می‌آیند.

- ۱۱- رعایت نظم و انضباط و حفظ شئون در محیط و فضای کار.
- ۱۲- ارتقاء توان علمی، فنی و تخصصی شرکت و پرسنل و خودداری از بُخل علمی و تجربه.
- ۱۳- توجه و رعایت صریح در حفظ محیط زیست.
- ۱۴- رعایت موارد سلامت، ایمنی و بهداشت خود و اطرافیان در سازمان خود و سازمان مشتری.
- ۱۵- رعایت موارد سلامت، ایمنی و بهداشت اجتماعی.
- ۱۶- رازداری و محرمانگی اطلاعات فنی شرکت و مشتری.
- ۱۷- توجه به نظرات و شکایات و اعتراضات مشتریان و ذینفعان و بکارگیری روش‌های نظرسنجی، ارزیابی و رسیدگی اولیه و مجدد.
- ۱۸- خودداری از قبول تعهداتی که خارج از حیطه توان و امکانات شرکت می‌باشد.
- ۱۹- وقت شناسی و حضور به موقع در محل کار و قرارهای کاری و جلسات و هماهنگی قبلی با مشتری
- ۲۰- انجام صحیح کارهای محوله طبق شرح وظایف سازمانی و پیگیری کاری مسایل با رعایت وجدان
- ۲۱- خودداری از اعمال سلیقه شخصی و مواردی که با آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها مغایر هستند.
- ۲۲- عدم اظهار بیانات نادرست، غیر قابل اثبات یا گمراه کننده یا حدس و گمان.
- ۲۳- رعایت مقررات محیط مورد بازرسی یا نظارت.
- ۲۴- رعایت کامل استقلال، بی طرفی و درستکاری در اعلام نظر حرفه‌ای و تأکید بر استقلال در قضاوت و صدور رای.
- ۲۵- ممنوعیت پذیرش هدایا توسط بازرس یا ناظر از طرف بازرسی شونده یا نظارت شونده.
- ۲۶- چک کردن مغایرت‌های مشاهده شده در فرآیند بازرسی یا نظارت با بازرسی شونده یا نظارت شونده برای حصول درک قطعی از وقوع مغایرت‌ها و اعلام و تفهیم مغایرات در طول بازرسی به مشتری.
- ۲۷- مستندسازی و ثبت اطلاعات و داده‌های به دست آمده در حین بازرسی یا نظارت و انعکاس اطلاعات فنی و نظرات اصلاحی در خصوص نحوه اجرای کار به واحد بازرسی و نظارت.
- ۲۸- نگهداری و حفظ سوابق و تمام مدارک و مشاهدات حین بازرسی و جلوگیری از فقدان اطلاعات مربوطه
- ۲۹- اعلام هر گونه وضعیت غیر عادی آشکار مشهود قبل از آغاز بازرسی به واحد بازرسی و نظارت
- ۳۰- تصدیق ابزارهای کالیبره در ارتباط با مقادیر اندازه گیری و ثبت موارد در پیش نویس

## فرم‌های مرتبط

- ✓ چک لیست ارزیابی حرفه‌ای دوره‌ای پرسنل فرم (ج-۱)
- ✓ چک لیست ارزیابی اخلاقی دوره‌ای پرسنل فرم (ج-۲)
- ✓ گزارش عملکرد سالیانه پرسنل فرم (ج-۳)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

## دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد

RAST007-1

### هدف

هدف از این دستورالعمل کالیبراسیون، کنترل سوابق مواد و تجهیزات، شرایط و نحوه نگهداری و استفاده علمی و تخصصی و ایمن از مواد و ابزارآلات و تجهیزات است که مشروح آنها در جلد دوم تحت عنوان مبانی بازرسی و نظارت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین (ابزار و تجهیزات بازرسی) آمده است می‌باشد.<sup>۱۰</sup>

### دامنه کاربرد

رعایت کامل موارد امور بازرسی / نظارت فنی و ایمنی شامل موارد زیر:

- ✓ تعیین روشهای اندازه‌گیری برای بازرسی
- ✓ تحقیق پیرامون میزان مطابقت مورد بازرسی با مشخصات طراحی شده
- ✓ ارتباط اطلاعاتی با مهندسين فرآیند تولید جهت تصمیمات لازم در فرآیند تولید
- ✓ تعیین میزان فرسودگی سالیانه به منظور پیش‌بینی عمر مجاز دستگاه‌ها

<sup>۱۰</sup> مبانی بازرسی و نظارت، جلد ۲، ابزار و تجهیزات بازرسی، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰.

- ✓ کشف معایب و نقاط ضعف دستگاه‌ها قبل از ایجاد خطرات جسمی و تأسیساتی
- ✓ جلوگیری از اتفاقات ناگوار و ایمنی کارکنان و حفظ تأسیسات
- ✓ جلوگیری از تولید محصولات معیوب
- ✓ جستجو و کشف ضایعات به محض وقوع در فرآیند
- ✓ کشف مسیرهایی از فرآیند که منجر به ایجاد نقص می‌شوند
- ✓ تصدیق توانائی ماشین / کارگر در انجام صحیح عملیات
- ✓ جدا کردن محصولات معیوب از فرآیند تولید
- ✓ آگاه ساختن سطوح مدیریت در زمینه عملکرد بخش‌ها یا واحدهای تولیدی
- ✓ تهیه اطلاعات لازم برای ارزیابی ماشین آلات
- ✓ تهیه اطلاعات لازم به منظور تصحیح عملکردهای ضعیف
- ✓ پیشگیری از اتفاقات ناگوار و ایجاد بستر ایمن برای کارکنان و دستگاه‌ها

## مراجع

حصول اطمینان از دقت تمام تجهیزات تست و اندازه‌گیری مورد استفاده در بازرسی با رعایت التزامات حرفه‌ای نظیر موارد زیر می‌باشد:

- ✓ استاندارد ملی ایران ایزو آی ای سی شماره: ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲
- ✓ استاندارد ملی ایران ایزو آی ای سی شماره: ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷
- ✓ استاندارد ملی ایران شماره: ۹۱۳۳ سال ۱۳۹۴
- ✓ استانداردهای E709
- ✓ ضوابط مندرج در مبانی بازرسی و نظارت، جلد ۲، ابزار و تجهیزات بازرسی، شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، ۱۴۰۰.
- ✓ کنترل صحت و دقت پارامترهای مترولوژیکی دستگاه‌های آزمون و وسایل اندازه‌گیری و کلیه ابزار آلات و تجهیزاتی طبق استاندارد ملی ایران شماره ۴۷۲۳ کالیبراسیون.

## تعاریف

- ✓ کالیبراسیون: به اندازه‌گیری و تعیین صحت وسیله اندازه‌گیری در مطابقت با مطابقت با استاندارد مرجع تأیید شده گفته می‌شود.
- ✓ تعاریف برچسب‌ها شامل موارد زیر هستند:

- ۱- **برچسب قرمز (معیوب):** خارج از سرویس (Out of Service (O. o. S)
- ۲- **برچسب قرمز (پایان کار دستگاه):** پایان موعده کالیبراسیون (Out of Calibration (O. o. C)

برای خارج از کالیبره و بلا استفاده بودن دستگاه مورد استفاده واقع می‌شود.

۳- **برچسب آبی** **No Calibration Required (N. C. R)**: عدم نیاز به کالیبراسیون

۴- **برچسب زرد** **Calibration before Use (C. b. U)**: نیاز به کالیبراسیون قبل از استفاده

## مسئولیتها

✓ نظارت کافی بر دستگاه‌ها و تجهیزات و ابزار آلات مورد استفاده در فرآیند بازرسی و نظارت بر عهده مدیر تضمین کیفیت است.

✓ مدیر تضمین کیفیت به کلیه امور مرتبط با کالیبراسیون و کدگذاری‌ها نظارت کرده و مسئول حصول اطمینان از کالیبراسیون تجهیزات و وسایل (اعم از نتایج و متد و مستندات و معیار مرجع و...) و دریافت و گواهینامه‌های مربوطه می‌باشد.

✓ مدیر واحد بازرسی و نظارت زیر نظر مدیر تضمین کیفیت عهده‌دار مدیریت اجرایی موارد اخیر الذکر می‌باشد و بر کالیبراسیون تجهیزات نظارت دارد.

✓ نظارت بر اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات و کنترل و نگهداری سوابق تجهیزات فنی و اداری و ایمنی وظیفه مدیر واحد بازرسی و نظارت می‌باشد.

✓ وظایف مدیران فنی هر واحد نسبت به دستگاه‌ها و تجهیزات و ابزار آلات مورد استفاده از جمله موارد زیر می‌باشد:

۱- آموزش و اطمینان از فراگیری نحوه صحیح کاربری تجهیزات به بازرسان و ناظران ذیربط

۲- کنترل کالیبراسیون میانی (دوره تناوب خاص برای هر ابزار) و سالیانه

۳- اطمینان از صحت تجهیزات (مانند عملکرد و باتری، پراب‌ها و...) و وسایل در فواصل مشخص و قبل از انجام بازرسی یا نظارت

۴- ثبت (نام، تاریخ ساخت، نام تامین کننده، تعداد، نوع، محل قرارگیری، تاریخ تحویل یا اخذ توسط بازرس یا ناظر یا سایرین) و ردیابی و پیگیری و انبارش و جابجایی دستگاه‌ها و تجهیزات و ابزار آلات مورد استفاده در واحد مربوطه در فرمهای مربوطه، و نصب برچسب تجهیزات بطوری که از صحت و کالیبره بودن آن اطمینان حاصل شود.

۵- اعلام کتبی خرابی یا عدم مطابقت یا تجدید کالیبراسیون یا نزدیکی به پایان موعد کالیبراسیون دستگاه‌ها و تجهیزات و ابزار آلات مورد استفاده و ثبت شاخص‌های لازم در فرم مخصوص و گزارش به واحد بازرسی و نظارت.

۶- استانداردهای اندازه‌گیری مرجع باید نگهداری شوند.

۷- اطلاعات مرتبط با تجهیزات، از جمله نرم افزار، باید ثبت شود. این سوابق باید شامل شناسایی و در

موارد مقتضی، اطلاعات کالیبراسیون و حفظ و نگهداری باشد.

## روش اجرا

- ✓ دستگاه‌های اندازه‌گیری باید در فواصل زمانی معین کالیبره شوند.
- ✓ برای تجهیزاتی که لزوماً باید کالیبره شوند گواهی کالیبراسیون صادر می‌شود و ضمیمه دستگاه می‌گردد.
- ✓ هر دستگاه باید دارای برچسب باشد. برچسب‌ها شامل موارد زیر هستند:

- ۱- **برچسب قرمز (معیوب):** به معنی خارج از سرویس (Out of Service (O. o. S)
  - ۲- **برچسب قرمز (پایان کار دستگاه):** پایان موعده کالیبراسیون (Out of Calibration (O. o. C)  
برای خارج از کالیبره و بلا استفاده بودن دستگاه مورد استفاده واقع می‌شود.
  - ۳- **برچسب آبی (No Calibration Required (N. C. R):** به معنی عدم نیاز به کالیبراسیون
  - ۴- **برچسب زرد (Calibration before Use (C. b. U):** به معنی نیاز به کالیبراسیون قبل از استفاده
  - ۵- **برچسب شناسه** گویای کلیه اطلاعات و مشخصات تجهیزات است و تمامی وسایل دارای این برچسب می‌باشند، در این برچسب مشخصات کلی دستگاه نظیر: کشور سازنده، تاریخ خرید، دوره‌های کالیبراسیون، کد ابزار و نحوه و محل نگهداری و استفاده، اطلاعات گارانتی و وارنتی، و کدینگ را در بر دارد و این اطلاعات می‌تواند در کیف مخصوص خود تجهیزات همراه با کاتالوگ آن باشد.
- ✓ تمام تجهیزات آزمون و اندازه‌گیری مورد استفاده در بازرسی‌ها بسته به دقت، نوع، محدوده اندازه‌گیری و دقت دستگاه برای اندازه‌گیری باید قابلیت ارائه نتایج همخوان و تکرارپذیر با ضریب اطمینان بالا و قابل پذیرش برای مورد بازرسی یا نظارت را داشته باشند.
  - ✓ تجهیزات می‌توانند از تجهیزات داخلی شرکت یا تجهیزات کارفرما یا تجهیزات امانتی یا اشتراکی از سایر شرکت‌ها و آزمایشگاه‌ها تامین گردند.
  - ✓ در صورت عدم اطمینان قطعی از کالیبراسیون تجهیزات بازرسی به هر دلیل اعم از افتادن، ضربه خوردن، ندانستن سابقه کالیبراسیون و غیره حتی در حین بازرسی، بازرسی متوقف و مراتب به واحد متبوع کتباً اعلام می‌شود.
  - ✓ خود شرکت در صورت داشتن صلاحیت، می‌تواند نسبت به کالیبراسیون اقدام نماید.
  - ✓ پیمانکاران کالیبراسیون که دارای گواهینامه ۱۷۰۲۵ هستند می‌توانند نسبت به کالیبراسیون دستگاه اقدام نمایند.
  - ✓ آزمایشگاه‌ها و مؤسسات معتبر و قابل اعتماد (داخلی یا خارجی) و مؤسسات معتبر از سوی موسسه استاندارد می‌توانند عملیات کالیبراسیون را انجام دهند.

- ✓ برای استفاده صحیح از تجهیزات از نظر اندازه‌گیری، نحوه جابجائی، نگهداری و انبارش آموزش لازم باید قبلاً به پرسنل مربوطه اعم از کاربران و بازرسین و ناظران داده شود.
- ✓ تجهیزات اندازه‌گیری اعم از وسایل و استانداردهای اندازه‌گیری، مواد مرجع، نرم افزار و سایر ابزار ضروری در فرآیند میزانیابی باید دارای گواهینامه و تاریخ انقضای مهلت کالیبراسیون از آزمایشگاه‌های معتبر باشند. (ذ-۳)
- ✓ بازرس/ ناظر قبل از هر مورد بازرسی/ نظارت، باید تاریخ و اعتبار مندرج بر روی برچسب شناسه ابزار را کنترل نماید، (ذ-۶) و پس از تطبیق دقت و محدوده عملکردی دستگاه با دقت و محدوده پارامترهای مورد نظر خود، اقدام به میزانیابی نماید.
- ✓ در حین فرآیند بازرسی و نظارت دامنه اندازه‌گیری دستگاه مورد نظر باید منطبق با مورد بازرسی/ نظارت باشد.
- ✓ مدیران واحدها مسئول نگهداری و دقت در تاریخ انقضای مواد مصرفی هستند. (ذ-۵)
- ✓ بازرس/ ناظر هنگام بازرسی باید به تاریخ انقضا و صحت مواد توجه نموده و از مناسب بودن آن اطمینان حاصل نماید.
- ✓ در صورت مشاهده موارد غیر قابل قبول در مواد یا تجهیزات بازرس/ ناظر باید مدیر واحد ذیربط را مطلع و بازرسی را تا رفع مشکل مربوطه متوقف نماید. (ذ-۴)

## فرم‌های مربوطه

- ✓ فرم رسید اموال (ذ-۱)
- ✓ فرم برنامه کالیبراسیون تجهیزات (ذ-۲)
- ✓ فرم ثبت شرایط نگهداری مواد و تجهیزات (ذ-۳)
- ✓ ماتریس سوابق وسایل و تجهیزات (ذ-۴)
- ✓ فهرست سوابق سیستم کیفیت (ذ-۵)
- ✓ فرم تعیین دوره‌ی کالیبره و کنترل میانی (لیبل تجهیزات) (ذ-۶)





شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

## دستورالعمل ایمنی در بازرسی فنی

RAST008-1

### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل حصول اطمینان از ایمنی در بازرسی و نظارت فنی از طرف بازرس در کلیه فعالیتهای بازرسی مطابق با آیین نامه، روشها و استانداردهای ملی و ایمنی بوده و جهت ایمنی و سلامت بازرس و کالا یا تجهیزات، حین بازرسی می باشد.

### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی، تمامی بازرسیهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین می باشد.

### مراجع

- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۲۰ : سال ۱۳۹۲، ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی
- ✓ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۰۰ : سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی

✓ استاندارد ملی ایران شماره ۹۱۳۳: سال ۱۳۹۴، کاربرد استاندارد ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۲۰  
سال ۱۳۹۲ برای تایید صالحیت نهادهای بازرسی

## تعاریف

در این روش اجرایی تعاریف در هر بند به صورت واضح تشریح گردیده است.

## مسئولیتها

- ۱- مسئولیت کنترل و نظارت بر حسن انجام کار بعهدہ مدیران فنی شرکت می باشد.
- ۲- مسئولیت استفاده از وسایل و ابزار، جهت حفظ سلامتی و تامین ایمنی فردی و همچنین کالای مورد بازرسی در حین عملیات بازرسی یا نظارت بر عهده بازرس یا ناظر می باشد.
- ۳- مسئولیت خسارات ناشی از عدم توجه مدیر به ایمنی پرسنل اهمال مدیر شناخته شده و مسئولیت آن متوجه وی می باشد.
- ۴- مدیر فنی ذیربط از طرف مدیریت محترم عامل موظف هستند نسبت به ارائه تجهیزات ایمنی و آموزش موارد ایمنی و اجرای مفاد آن توسط کارکنان اطمینان حاصل نمایند.
- ۵- حصول اطمینان از سالم بودن و کالیبره بودن وسایل و تجهیزات بر عهده بازرس یا ناظر و مدیر تضمین کیفیت است.
- ۶- بیمه پرسنل جهت پوشش حوادث احتمالی بر عهده مدیر مالی شرکت است.

## روش اجرایی

- ۱- بازرس یا ناظر قبل از شروع به کار باید نسبت به پتانسیل خطر در ارتفاع، خطر سقوط، خطر مواد شیمیایی، خطر برق گرفتگی، خطر در محیطهای بسته یا نیمه بسته، خطر حرارت و سوختگی، دیگها و مخازن تحت فشار اعم از مایعات گرم و سرد و گازها، خطر گاز گرفتگی و نشت گازها، خطر کورهها، خطر جابجایی قطعات در خطوط تولید، تسمه نقالهها و مشابه، خطر مایعات و جمادات و گازهای مضر یا سمی، خطر تشعشعات و پرتوهای یونیزان و غیر یونیزان، و سایر موارد مرتبط آگاهی داشته باشد.
- ۲- این آگاهی از ویژگیهای فعالیت شخص بازرس و ناظر است و باید قبل از انجام هر فعالیت آنها را پیش بینی و تمهیدات لازم برای انجام بازرسی و نظارت امن را مهیا نماید. در غیر این صورت وقوع مخاطرات بر عهده بازرس یا ناظر خواهد بود.
- ۳- پرسنل بازرسی و نظارت باید رسماً دورههای آموزشی لازم در زمان بروز حوادث را گذرانده باشند و به مفاد آنها را رعایت نمایند.
- ۴- تجهیزات ایمنی شامل کلاه ایمنی، کفش، نردبان، لباس کار، کفش ایمنی، کمربند ایمنی و سایر موارد

مشابه به حسب نوع کار و منتج از دستورالعملهای خاص هر واحد می باشد.

۵- بازرسان یا ناظران موظف هستند قبل از تحویل وسایل نسبت به صحت و مناسبت و سلامت ابزار و لوازم و تجهیزات جهت انجام کار مورد نظر، تمامی آنها را قبل از استفاده بازرسی کنند.

۶- بطور کلی بازرسی فنی کنترل‌های لازم جهت مقایسه و تطابق محصول با نقشه‌ها، مشخصه‌های فنی، خلاصه‌های تعیین شده و استانداردهای مطلوب است.

رعایت کامل موارد امور بازرسی / نظارت فنی و ایمنی شامل موارد زیر می شود:

- ا) تعیین روشهای اندازه گیری برای بازرسی
- ب) تحقیق پیرامون میزان مطابقت مورد بازرسی با مشخصات طراحی شده
- ت) ارتباط اطلاعاتی با مهندسین فرآیند تولید جهت تصمیمات لازم در فرآیند تولید
- ث) تعیین میزان فرسودگی سالیانه به منظور پیش بینی عمر مجاز دستگاهها
- ج) کشف معایب و نقاط ضعف دستگاهها قبل از ایجاد خطرات جسمی و تأسیساتی
- ح) جلوگیری از اتفاقات ناگوار و ایمنی کارکنان و حفظ تأسیسات
- خ) جلوگیری از تولید محصولات معیوب
- د) جستجو و کشف ضایعات به محض وقوع در فرآیند
- ذ) کشف مسیرهایی از فرآیند که منجر به ایجاد نقص می شوند
- ر) تصدیق توانائی ماشین / کارگر در انجام صحیح عملیات
- ز) جدا کردن محصولات معیوب از فرآیند تولید
- س) آگاه ساختن سطوح مدیریت در زمینه عملکرد بخش ها یا واحدهای تولیدی
- ش) تهیه اطلاعات لازم برای ارزیابی ماشین آلات
- ص) تهیه اطلاعات لازم به منظور تصحیح عملکردهای ضعیف
- ض) پیشگیری از اتفاقات ناگوار و ایجاد بستر ایمن برای کارکنان و دستگاهها

بطور کلی خطرات عمده در بازرسی‌های فنی شامل موارد:

### پتانسیل خطر در ارتفاع

- ✓ هنگامی که در ارتفاع کار می کنیم امکان بروز حوادث مختلف نظیر سقوط از ارتفاع وجود دارد. بنابراین بسیار مهم است که بدانیم در مقابله با این حوادث چگونه باید عمل نمود.
- ✓ **نردبان:** استفاده از نردبان‌های چوبی مناسب و یا فلزی مناسب با ابعاد متناسب با کار و بصورت ایمن و ترجیحا استفاده از نردبان‌های دو طرفه بخصوص برای فعالیتهایی که تکیه گاه مناسبی برای استفاده از نردبان‌های یک طرفه وجود نداشته باشد.

✓ **کلاه ایمنی:** استفاده از کلاه ایمنی با ابعاد متناسب با سر فرد استفاده کننده و جنس مناسب مطابق با استانداردهای جاری و حاکم.

✓ **لباس کار:** در هنگام کار در ارتفاع لازم است بازرس از لباس کار متناسب با کار مورد نظر استفاده نماید لباس کار بایستی به صورت یک تیکه بوده و متناسب با قد و اندازه های بدن شخص مخصوصا آستین آن از نظر بلندی و گشادی متناسب با اندازه ای شخص استفاده کننده باشد تا در هنگام کار مزاحمتی برای فرد استفاده کننده ایجاد نکند و صدمه ای به شخص وارد ننماید، همچنین شلوار آن نیز بایستی از نظر بلندی (طول پا) و گشادی در حدی باشد که فرد بتواند براحتی در ارتفاع فعالیت نماید و منجر به گیر کردن و به دام افتادن شلوار فرد استفاده کننده در وسایل و تجهیزات مورد بازرسی نشود. همچنین لباس ایمنی بایستی حتی الامکان عاری از زوائد و شیارها باشد.

✓ **کفش ایمنی:** کفش ایمنی بایستی از نظر اندازه، جنس رویه، جنس کف آن، مطابق با استانداردهای جاری بوده تا در برابر خطرات برق گرفتگی و یا صدمات فیزیکی و مکانیکی شخص را محافظت نماید.

✓ **کمر بند ایمنی:** کمر بندها بایستی با توجه به شرایط کار به نحوی انتخاب شوند که فرد استفاده کننده را کاملا در برابر خطرات سقوط محافظت نمایند و ترجیحا در محل هایی که از نظر استقرار فرد بازرس امکانات کمتری وجود دارد از کمر بندهای جلیقه ای استفاده بعمل آید (نظیر بازرسی سازه های فلزی) و در سایر شرایط از کمر بندهای ایمنی معمولی استفاده شود. ضمنا قفلهای کمر بند بایستی قبل از استفاده بازرس مورد کنترل قرار گیرد تا از عملکرد آن اطمینان لازم حاصل گردد

### پتانسیل خطر مواد شیمیایی:

هنگامی که با مواد شیمیایی مختلف کار میکنیم امکان بروز حوادث مختلف نظیر تماس پوستی، بلع، استنشام، آزاد یا ریخته شدن مواد در محیط و غیره وجود دارد. بنابراین بسیار مهم است که بدانیم در مقابله با این حوادث چگونه باید عمل نمود. اطلاعات لازم برای این منظور در برگه هایی بنام برگه های اطلاعات ایمنی مواد **Sheet Data Safety Material** یا همان **MSDS** جمع آوری می گردد که در موارد اضطراری می توان از آنها استفاده نمود.

### MSDS (Sheets Data Safety Material) / برگه های شناسایی ایمنی مواد شیمیایی

اطلاعات اساسی بهداشتی و ایمنی مواد شیمیایی را برای مصرف و کاربرد آنها در محیط کار توسط کارگران و کارفرمایان صنایع، کشاورزی، ساختمان سازی، مراکز بهداشتی-درمانی و دیگر محلهای کاری فراهم و مشخص می نمایند.

برگه های شناسایی ایمنی مواد شیمیایی **MSDS** شامل موارد زیر می باشد:

۱- اطلاعات سم شناسی

- ۲- خواص فیزیکی و شیمیایی ماده
- ۳- راههای کنترلی و حفاظتی هنگام مواجهه با ماده
- ۴- نحوه نگهداری و انبارش و حمل و انتقال
- ۵- اقدام لازم به هنگام نشر و یا نشتی ماده و اقدامات زیست محیطی
- ۶- اقدامات لازم در مواقع آتش گیری ماده و اطفای حریق
- ۷- اقدامات لازم جهت کمک های اولیه لازم به هنگام ضرورت
- ۸- خطرات و اثرات مربوطه
- ۹- مشخصات کلی ماده و شرکت سازنده
- ۱۰- ترکیب ماده و غلظت آنها

### مسئولیت های نهاد بازرسی:

مدیر فنی ذیربط از طرف مدیریت محترم عامل موظف هستند تا در خصوص تهیه تمامی مستندات ایمنی از جمله MSDS اقدام نموده و از آشنایی و اجرای آن توسط کلیه کارکنان اطمینان حاصل نماید.

### مسئولیت نهاد بازرسی:

- ۱- اطمینان یابد که MSDS جاری برای تمام مواد شیمیایی در محل کار قبل از شروع کار کارکنان با این مواد دریافت و حفظ می شوند .
- ۲- اگر MSDS جاری در دسترس نباشد، کارفرما باید بطور موقت آن محصول را انبار نماید تا MSDS آن ماده را از تحویل دهنده یا سازنده ماده دریافت نماید .
- ۳- به کارکنان آموزش دهد تا اطلاعات مربوط به MSDS را درک کرده و قادر به استفاده از اطلاعات آن جهت کار کردن ایمن با مواد شیمیایی باشند .
- ۴- MSDS در محل کار در فایل، زونکن یا بانک اطلاعاتی کامپیوتری به سهولت در دسترس بوده و در تمام اوقات برای تمام کارگران قابل دسترس باشد .
- ۵- اطمینان یابد که بیش از سه سال از تاریخ تهیه MSDS نگذشته باشد .

### مسئولیت کارکنان:

کلیه کارکنان نهاد بازرسی موظف به رعایت نکات زیر هستند:

- ۱- قبل از استفاده هر نوع ماده شیمیایی حتما برکه اطلاعات ایمنی مواد شیمیایی MSDS را مطالعه نمایید.
- ۲- تمام مواد شیمیایی باید دارای برچسب معرفی کننده ماده شیمیایی باشند Labling
- ۳- همیشه دستورات و توصیه های کارخانه سازنده ماده شیمیایی را رعایت نمایید.
- ۴- مواد شیمیایی آتش گیر را دور از گرما، نور مستقیم آفتاب و شعله نگه دارید.
- ۵- در مناطقی که خطر انفجار و اشتعال دارد سیگار نکشید.
- ۶- مواد شیمیایی حتما باید در محلی نگهداری شوند که دارای سیستم تهویه باشد.

- ۷- هنگام استفاده از هر گونه ماده شیمیایی حتما از وسایل حفاظت فردی استفاده نمایید.
- ۸- از نگهداری مواد شیمیایی در کنار دستگاههای برقی و جرقه زا خودداری کنید.
- ۹- ظروف نگهداری مواد شیمیایی باید از مواد مقاوم در برابر خوردگی و آتش گیری باشند
- ۱۰- در محل نگهداری مواد شیمیایی حتما وسایل اطفاء حریق نصب کنید.
- ۱۱- شماره تلفنهای اضطراری در محل نگهداری مواد شیمیایی و انبارها نصب شود.
- ۱۲- پرسنل باید آموزشهای لازم در مواقع بروز حوادث را فرا گیرند.
- ۱۳- محل نگهداری کپسولهای آتش نشانی و فایر باکس مشخص و در دسترس باشد.
- ۱۴- راههای ورودی و خروجی معجزا باشند.
- ۱۵- تابلوهای راهنما (خروج اضطراری) حتما در محل نصب شود.
- ۱۶- پرسنل آموزشهای لازم در زمان بروز حوادث را گذرانده باشند.

### پتانسیل خطر جریان الکتریسته:

#### جریان برق:

- اندازه گیری جریان الکتریکی رابا واحد آمپر نشان می دهند که بر دو نوع می باشد:
- ✓ جریان مستقیم: جریان DC برق حاصل از ژنراتورها و باتری ها از این نوع میباشد
  - ✓ جریان متناوب: جریان AC برق شبکه شهری از این نوع می باشد.

#### ولتاژ برق V:

- ✓ اندازه گیری فشار الکتریکی رابا ولت نشان می دهند که در صنعت به سه دسته زیر تقسیم می شود:
- ✓ ولتاژ بالا که از ۶۵۰ ولت به بالا میباشد.
- ✓ ولتاژ متوسط که بین ۲۵۰ تا ۶۵۰ ولت می باشد.
- ✓ ولتاژ پائین که از ۲۵۰ ولت کمتر است.
- ✓ توضیح: ولتاژ پائین از نظر ایمنی ولتاژ زیر ۲۵ ولت می باشد.

#### مقاومت الکتریکی:

مقاومت در برابر جریان الکتریسته را مقاومت الکتریکی گویند و واحد اندازه گیری آن اهم می باشد.

#### مقاومت بدن انسان را در مقابل جریان الکتریسته:

مقاومت بر حسب اهم اجزای بدن:

(أ) 100000 تا ۶۰۰۰۰۰ پوست خشک

(ب) 1000 پوست خیس

(ت) 400 تا ۶۰۰ دست و یا اندام داخلی

(ث) 100 گوش تا گوش

#### سیستم ارت وسایل برقی:

از آنجائی که مقاومت سیم در برابر جریان برق از مقاومت بدن انسان کمتر است چنانچه دستگاه برقی ما بوسیله یک سیم به زمین وصل شود، جریان برق از طریق این سیم به زمین منتقل خواهد شد. دستگاه های برقی سیار بوسیله سیمی که در دو شاخه آن تعبیه شده به پریز مخصوص متصل می گردد. برای دستگاهها و سازه های بزرگ باید تمامی کابلها به یک نقطه به نام چاه ارت **Peat Earth** متصل گردند.

### فیوز:

وسیله ای است برای قطع جریان برق، در حقیقت فیوز شیر اطمینان برق است. زمانیکه بار الکتریکی مدار بیش از مقدار مجاز باشد قبل از اینکه این امر باعث سوختن و یا جرقه الکتریکی در دستگاه بشود، فیوز می سوزد انواع فیوزها:

- ۱- فیوز خط هوایی یا حلقه ای
- ۲- فیوز دو شاخه ای
- ۳- فیوز فشنگی
- ۴- فیوز اتوماتیک
- ۵- فیوز استوانه ای

باید توجه داشت که هر یک از این فیوزها برای جریان خاصی طراحی شده اند و استفاده نامناسب از آنها می تواند موجب آسیب رسیدن به شخص یا دستگاه گردد.

### گوشه ای اصول اولیه ایمنی برق:

- ۱- قبل از شروع به استفاده از تجهیزات برقی حتماً مجوز لازم را اخذ نمایید.
- ۲- برچسب کالیبراسیون را کنترل نماید.
- ۳- فقط بازرسان و نفرات آموزش دیده مجاز به استفاده از تجهیزات هستند.
- ۴- تمامی دستگاههای برقی باید دارای سیم ارت باشند.
- ۵- تمامی کابلهای معیوب باید تعویض شوند.
- ۶- از هر کابل فقط یک انشعاب گرفته شود.
- ۷- تمامی دستگاهها باید دو شاخه داشته باشند.
- ۸- در کارهای برقی هیچگاه شانس عمل نکنید.
- ۹- هیچگاه دو شاخه را با کشیدن کابل از پریز جدا نکنید.
- ۱۰- هرگز یک سیم برق لخت را لمس نکنید.
- ۱۱- توجه داشته باشید که کار در زمین های مرطوب با وسایل برقی می تواند منجر به برق گرفتگی شود.
- ۱۲- فقط دستگاههایی که ولتاژ آنها کمتر از ۲۵ ولت باشد، خطر برق گرفتگی در آنها کاهش یافته است.
- ۱۳- کابلهای برق که در مسیر عبور و مرور وسائط نقلیه هستند را حتماً باید از درون یک لوله یا چیزی شبیه آن عبور داد.

۱۴- برای هر دستگاه فیوز مناسب را استفاده نموده و فیوزهای سوخته را برای استفاده مجدد سیم پیچی نکنید.

۱۵- هیچگاه کابل دستگاهی که گیر کرده است را با فشار نکشید بلکه به آرامی آنرا رها کنید.

۱۶- توجه داشته باشید که آتش سوزی ناشی از برق را فقط باید با گاز یا پودر خاموش نمود، استفاده از آب خطرناک است.

### نجات شخص برق گرفته

اقداماتی که برای نجات شخص برق گرفته می توان انجام داد عبارتست از:

(أ) قطع مدار برق

(ب) رها کردن شخص برق گرفته از مدار

(ت) تنفس مصنوعی

(ث) رساندن به پزشک

مرگ در اثر برق گرفتگی معمولاً نتیجه مستقیم دو چیز است:

✓ بهم ریختن کار منظم قلب

✓ متوقف شدن دستگاه تنفس

✓ توجه:

یک تماس جزئی با سیم یا وسایل برقی انسان را به سرعت نابود می کند و چنانچه مسیر برق گرفتگی از سمت چپ بدن یا از سمت سر باشد خطرناک تر است. مسئله مهم در برق گرفتگی تنفس مصنوعی می باشد که باید در کمتر از ۳ دقیقه پس از برق گرفتگی با انجام این کار جریان نفس را به حالت عادی بازگردانیم. مصدوم را به پشت بخوابانید و بلوز کار یا کت خود را تا کنید و با قرار دادن آن زیر شاته، بطوری که سر به عقب کشیده شود، پهلوی سر مصدوم قرار گیرید و تنفس مصنوعی و ماساژ قلبی انجام دهید.

### مسئولیت های نهاد بازرسی:

✓ مسئولیت نگهداری صحیح و بازرسی قبل از شروع کار در خصوص وسایل برقی قابل حمل و نقل بازرسان مربوطه است.

✓ مسئولیت بازرسی دوره ای و هرگونه تست و آزمایشی بر روی تجهیزات برقی از قبیل کابل ها ، قطع کننده های مدار، فیوزها ، کلیدها و ... و در نهایت رد یا قبول نمودن آنها به عهده کارشناس انبار دفتر مرکز و مدیر پروژه در پروژه های نهاد بازرسی است. در صورت نیاز به اخذ مجوز کار سرپرست مربوطه ملزم به آگاه نمودن واحد HSE پروژه و نیز اخذ مجوز لازم باشد.

### مسئولیت های کارکنان:

کلیه بازرسان موظف هستند قبل تحویل وسایل به نکات زیر توجه نمایند:

✓ برای اطمینان از مناسب بودن تجهیزات جهت انجام کار مورد نظر، تمامی آنها باید قبل از استفاده



بازرسی شوند.

✓ فردی که از وسائل الکتریکی استفاده می کند باید در آغاز هر شیفت تجهیزات و سیم ها خصوصا کابل های قابل انعطاف را به صورت ظاهری آزمایش نماید.

### **پتانسیل خطر در سقوط اجسام:**

هنگامی که در محیط های باز کار می کنیم امکان بروز حوادث مختلف نظیر سقوط اجسام وجود دارد. بنابراین بسیار مهم است که بدانیم در مقابله با این حوادث چگونه باید عمل نمود.

مدیر فنی ذیربط از طرف مدیریت محترم عامل موظف هستند نسبت به ارائه تجهیزات ایمنی و آموزش موارد ایمنی و اجرای مفاد آن توسط کارکنان اطمینان حاصل نماید .

### **پتانسیل خطر در محیط های بسته یا محبوس یا نیمه باز**

✓ نظیر بازرسی دیگهای بخار، آبگرم و مخازن تحت فشار هنگامی که در محیط های بسته یا محبوس یا نیمه باز نظیر بازرسی دیگهای بخار، آبگرم و مخازن تحت فشار امکان بروز حوادث مختلف نظیر سقوط اجسام وجود دارد. بنابراین بسیار مهم است که بدانیم در مقابله با این حوادث چگونه باید عمل نمود.

### **مسئولیت کارکنان:**

استفاده از تجهیزات ایمنی شامل کلاه و کفش ایمنی در محل کار

### **اطمینان از مناسب بودن تجهیزات**

۱- **سرد کردن و خارج شدن بخارات آب از دیگهای بخار و آبگرم:** لازم است قبل ورود بازرسی بدرون دیگهای بخار یا آبگرم، بازرسی از سرد بودن و کاهش دمای محیط درون دیگ (دمای کمتر از ۳۰ درجه سانتی گراد) و همچنین خروج بخارات آب اطمینان لازم را کسب نماید تا دچار خفگی و یا تنگی نفس در هنگام کار در درون دیگ و یا حوادثی نظیر آن نشود.

۲- **حصول اطمینان از خروج گازها و مایعات مضر:** در هنگام بازرسی مخازن تحت فشاری که حاوی مواد مضر و خطرناک بوده اند و یا دیگهای بخار که مورد اسید شویی قرار گرفته اند ضرورت دارد بازرسی قبل از ورود به درون مخزن یا دیگ از تمیزی و عاری بودن آنها از مایعات مضر نظیر (اسیدها، بازها و...) و یا گازهای مضر نظیر CO و..... اطمینان لازم را کسب نماید.

۳- **روشنایی و خطرات برق گرفتگی:** لازم است محیط درون مخزن یا دیگ از روشنایی لازم برخوردار باشد که برای این کار عموماً از چراغ قوه و یا المپ های با سیم برق سیار استفاده می گردد لذا در صورت استفاده از برق شبکه برای روشنایی لازم است بازرسی از سالم بودن سیم برق و ارت دار بودن مخزن یا دیگ قبل از ورود به درون آنها اطمینان لازم را کسب نماید.

### **تست هیدروستاتیک**

۱- رعایت موارد ایمنی در هنگام انجام تست هیدروستاتیک با توجه به اینکه تست هیدروستاتیک دیگهای

بخار و آبگرم و مخازن تحت فشار در فشارهای بالا انجام می شود ضرورت دارد بازرسی نکات ایمنی لازم را در هنگام کار به شرح ذیل رعایت نماید.

۲- افزایش فشار آب در هنگام تست بتدریج انجام پذیرد بطوریکه در مرحله نخست تا ۵۰٪ فشار تست بصورت تدریجی افزایش فشار صورت پذیرد و حدودا به مدت ۳۰ دقیقه این فشار بصورت ثابت و پایدار نگهداری گردد و سپس نسبت به افزایش فشار تا فشار اسمی تست اقدام گردد.

۳- لازم است در هنگام انجام تست به منظور جلوگیری از احتمال ترکیدن دیگ یا مخزن تحت فشار از نظر نشتی آب و تغییر فرم پوسته بصورت چشمی کاملا تحت نظر بازرسی قرار گیرند.

۴- لازم است در هنگام انجام تست هیدروستاتیک به منظور جلوگیری از خسارات جانی و مالی، فقط شخص بازرسی و اپراتور تست و افراد مورد نیاز برای انجام تست در محوطه تست حضور داشته باشند و سایر افراد از محوطه خارج گردیده و دور شوند.

۵- لازم است بازرسی جهت جلوگیری از صدمات احتمالی در هنگام انجام تست از وسایل ایمنی نظیر کلاه ایمنی، کفش ایمنی، لباس ایمنی و ماسک و یا سپر ایمنی مطابق با توضیحات مندرج در بند ۵-۲-۱ استفاده نماید، همچنین اپراتور و یا سایر افراد موجود در محوطه نیز از همین وسایل استفاده نمایند.

۶- لازم است قبل از انجام تست بازرسی از سالم بودن دستگاه تست و شیلنگها و اتصالات و فشارسنج و کالیبره بودن فشار سنج و نظایر آن اطمینان لازم را کسب نماید.

۷- لازم است بازرسی در کل مراحل افزایش فشار و نگهداری مخزن یا دیگ در فشار بالا برای مدت معین بصورت چشمی نظارت لازم و کافی را بعمل آورده و تا پایان انجام تست محوطه را ترک ننماید و ضمنا هنگام تخلیه آب و کاهش فشار به تدریج نسبت به انجام مراحل تخلیه اقدام نماید.

### **مسئولیت نهاد بازرسی:**

ارائه تجهیزات ایمنی اطمینان از اجرای مفاد روش اجرایی ایمنی و تجهیزات ایمنی توسط پرسنل بیمه پرسنل جهت پوشش حوادث احتمالی

### **مسئولیت کارکنان:**

أ) استفاده از تجهیزات ایمنی

ب) اطمینان از مناسب بودن تجهیزات

ت) لازم است محیط درون مخزن یا دیگ از روشنایی لازم برخوردار باشد که برای این کار عموما از چراغ قوه و یا لامپ های با سیم برق سیار استفاده می گردد لذا در صورت استفاده از برق شبکه برای روشنایی لازم است بازرسی از سالم بودن سیم برق و ارت دار بودن مخزن یا دیگ قبل از ورود به درون آنها اطمینان لازم را کسب نماید.

ث) رعایت موارد ایمنی در هنگام انجام تست هیدروستاتیک با توجه به اینکه تست هیدروستاتیک دیگهای بخار و آبگرم و مخازن تحت فشار در فشارهای بال انجام می شود ضرورت دارد بازرسی نکات ایمنی

لازم را در هنگام کار به شرح ذیل رعایت نماید .

ج) افزایش فشار آب در هنگام تست بتدریج انجام پذیرد بطوریکه در مرحله نخست تا ۵۰٪ فشار تست بصورت تدریجی افزایش فشار صورت پذیرد و حدودا به مدت ۳۰ دقیقه این فشار بصورت ثابت و پایدار نگهداری گردد و سپس نسبت به افزایش فشار تا فشار اسمی تست اقدام گردد.

ح) لازم است در هنگام انجام تست به منظور جلوگیری از احتمال ترکیدن دیگ یا مخزن تحت فشار از نظر نشتی آب و تغییر فرم پوسته بصورت چشمی کامال تحت نظر بازرس قرار گیرند.

خ) لازم است در هنگام انجام تست هیدروستاتیک به منظور جلوگیری از خسارات جانی و مالی، فقط شخص بازرس و اپراتور تست و افراد مورد نیاز برای انجام تست در محوطه تست حضور داشته باشند و سایر افراد از محوطه خارج گردیده و دور شوند.

د) لازم است بازرس جهت جلوگیری از صدمات احتمالی در هنگام انجام تست از وسایل ایمنی نظیر کلاه ایمنی، کفش ایمنی، لباس ایمنی و ماسک و یا سپر ایمنی مطابق با توضیحات مندرج در بند ۵-۲-۱ استفاده نماید، همچنین اپراتور و یا سایر افراد موجود در محوطه نیز از همین وسایل استفاده نمایند.

ذ) لازم است قبل از انجام تست بازرس از سالم بودن دستگاه تست و شیلنگها و اتصالات و فشارسنج و کالیبره بودن فشار سنج و نظایر آن اطمینان لازم را کسب نماید.

ر) لازم است بازرس در کل مراحل افزایش فشار و نگهداری مخزن یا دیگ در فشار بال برای مدت معین بصورت چشمی نظارت لازم و کافی را بعمل آورده و تا پایان انجام تست محوطه را ترک ننماید و ضمنا هنگام تخلیه آب و کاهش فشار به تدریج نسبت به انجام مراحل تخلیه اقدام نماید.

### **پتانسیل خطرات ناشی از تشعشعات:**

هنگامی که در محیط های تحت تشعشعات بازرسی انجام می گیرد حوادث مختلف نظیر اثر اشعه وجود دارد. بنابراین بسیار مهم است که بدانیم در مقابله با این حوادث چگونه باید عمل نمود. مدیر فنی ذیربط از طرف مدیریت محترم عامل موظف هستند نسبت به ارائه تجهیزات ایمنی و آموزش موارد ایمنی و اجرای مفاد آن توسط کارکنان اطمینان حاصل نماید .

### **مسئولیت نهاد بازرسی:**

- ✓ ارائه تجهیزات ایمنی
- ✓ اطمینان از اجرای مفاد روش اجرایی ایمنی و تجهیزات ایمنی توسط پرسنل
- ✓ بیمه پرسنل جهت پوشش حوادث احتمالی

### **مسئولیت کارکنان:**

- ✓ استفاده از تجهیزات ایمنی
- ✓ اطمینان از مناسب بودن تجهیزات



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

# دستورالعمل ایمنی بازرسی آسانسور

## RAST009-1

### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تشریح نکات ایمنی است که می‌بایست در هنگام بازرسی آسانسور توسط بازرسین رعایت گردد.

### دامنه کاربرد

با توجه به دامنه کاربرد سیستم و ماهیت فعالیت بازرسی، این دستورالعمل در مورد بازرسی آسانسور کاربرد دارد.

### مسئولیتها

- ✓ مسئولیت حصول اطمینان از اجرای این دستورالعمل بعهده مدیر فنی آسانسور می‌باشد.
- ✓ کلیه بازرسین آسانسور موظف به اجرای این دستورالعمل می‌باشند.

### روش اجرایی

در زمان بازرسی آسانسور همواره خطرات متعددی برای بازرس و اشخاص حاضر در ساختمان وجود دارد و از آنجا که بازرسی آسانسور معمولاً برای آسانسورهایی درخواست می‌شود که بهره برداری از آنها آغاز نشده یا اطمینان لازم در ایمنی آن وجود ندارد و همچنین در بعضی ساختمان‌های نیمه‌تمام صورت می‌گیرد، احتمال بروز خطر در هنگام بازرسی افزایش می‌یابد. لذا بازرس در هنگام انجام بازرسی آسانسور ملزم به رعایت موارد

زیر می‌باشد تا از بروز هر گونه خطر برای خود یا اشخاص دیگر جلوگیری نماید.

## خطرات احتمالی حین بازرسی آسانسور

خطراتی که وقوع آنها بیشتر محتمل است شامل، به شرح زیر می‌باشند.

۱- خطر سقوط مصالح ساختمانی و یا ابزار هنگام ورود به ساختمان، داخل ساختمان و یا هنگام رفتن به داخل چاه آسانسور و قرار گرفتن بر روی کابین

۲- خطر سقوط شخص از ارتفاع

در این رابطه می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

✓ هنگامیکه درب طبقه آسانسور باز است کابین در آن طبقه وجود ندارد.

✓ هنگامیکه شخصی از کابین متوقف شده در حال پیاده شدن می‌باشد، احتمال خطر سقوط از داخل

کابین به داخل چاه آسانسور بسیار زیاد است.

✓ هنگام قرار گرفتن بر روی کابین

✓ هنگام قرار گرفتن در محلهای مرتفع بدون حفاظ

✓ هنگام قرار گرفتن بر روی سکوی موتور

✓ هنگام بالا رفتن از نردبان جهت دسترسی به موتورخانه

۳- خطر سقوط کابین در اثر سر خوردن طنابهای فولادی از روی فلکه اصلی سیستم محرکه، هزر شده

چرخ دنده‌های گیربکس سیستم محرکه و پاره شدن طنابهای فولادی

۴- خطر سقوط وزنه‌ها از داخل کادر محافظ وزنه تعادل

۵- خطر برخورد کابین یا وزنه تعادل آسانسور مورد بازرسی و یا آسانسور همجواری که در حال پایین

آمدن می‌باشند با شخصی که در داخل چاهک آسانسور قرار گرفته است.

۶- خطر برخورد وزنه تعادل آسانسور با شخصی که بر روی کابین قرار گرفته است.

۷- خطر برخورد کابین یا وزنه تعادل آسانسور همجواری با شخصی که بر روی کابین قرار دارد.

۸- خطر برق گرفتگی

۹- خطر سر خوردن در اثر لغزنده بودن سطوح یا در اثر روغن ریزی

۱۰- خطر برخورد با تجهیزات داخل چاه هنگام قرار گرفتن بر روی کابین

۱۱- خطر گیر افتادن و له شدن شخص قرار گرفته بر روی کابین در زیر سقف چاه آسانسور

۱۲- خطر درگیر شدن افراد و یا لباس آنها با چرخهای گردنده

۱۳- خطر گیر افتادن انگشتان دست و پا بین چرخهای گردنده و طنابهای فولادی

۱۴- خطر خارج شدن طنابهای فولادی از روی فلکه‌ها

۱۵- خطر قرار گرفتن بین درب طبقه و کابین و به حرکت در آمدن کابین با درب باز

- ۱۶- خطر برخورد کابین در حال حرکت با شخصی که در مقابل درب طبقه باز قرار گرفته است
- ۱۷- خطر برخورد سر به کابین
- ۱۸- خطر فعال شدن خود به خود ترمز ایمنی پس از تست ترمز ایمنی
- ۱۹- خطر خارج شدن کابین از ریل
- ۲۰- خطر برخورد کابین با تجهیزات داخل چاه آسانسور
- ۲۱- خطر خارج شدن وزنه تعادل از ریل
- ۲۲- خطر پاره شدن طناب فولادی گاورنر یا طنابهای متصل به کابین هنگام تست ترمز ایمنی
- ۲۳- خطر افتادن سیستم محرکه از روی شاسی هنگام تست ترمز ایمنی
- ۲۴- خطر پرتاب شدن گاورنر و متعلقات هنگام تست ترمز ایمنی

## تجهیزات ایمنی در بازرسی آسانسور

بازرس آسانسور می‌بایست هنگام مراجعه به محل بازرسی از تجهیزات ایمنی زیر استفاده کند.

- ✓ کلاه ایمنی
- ✓ کفش ایمنی

## نکات ایمنی در بازرسی آسانسور

نکات ایمنی که در حین بازرسی آسانسور باید رعایت شوند:

### ۱- نکات ایمنی در چاهک:

- ✓ قبل از ورود به چاهک باید از عملکرد کلید توقف اضطراری چاهک اطمینان حاصل نمایید و آن را قطع کرده و سپس وارد چاهک شوید.
- ✓ در صورتیکه آسانسور فاقد سکوی کابین و قاب وزنه و یا جان پناه می‌باشد از ورود به چاهک جدا خودداری شود.
- ✓ از ایستادن بر روی سکوی کابین موجود در چاهک خودداری شود.
- ✓ هنگام قرار گرفتن در داخل چاهک آسانسور مراقب باشید که کابین یا وزنه تعادل آسانسور مورد بازرسی و یا آسانسور همجوار (در صورت وجود) با شما برخورد نکند.

### ۲- نکات ایمنی در هنگام قرار گرفتن در مقابل درب طبقات:

- ✓ از عملکرد صحیح قفل درب طبقات و وسایل الکتریکی آن اطمینان حاصل شود.
- ✓ هنگامیکه درب طبقه باز است از حرکت دادن کابین خودداری شود.
- ✓ در صورتیکه وسایل الکتریکی درب طبقات در مدار ایمنی نمی‌باشد از بازرسی آسانسور و سوار شدن به آن اجتناب نمایید.

✓ در صورتیکه شیشه درب طبقات لولایی نصب نشده یا شکسته است از حرکت دادن آسانسور خودداری شود.

### ۳- نکات ایمنی هنگام ورود به کابین:

- ✓ از وجود کابین در طبقه مطمئن شوید.
- ✓ اطمینان حاصل کند که قبل از بسته شدن درب کابین (در صورت وجود) و درب طبقات، کابین حرکت نخواهد کرد.
- ✓ در صورتیکه کابین بدون درب می‌باشد عملکرد صحیح وسایل ایمنی نصب شده در ورودی کابین را کنترل نماید.

### ۴- نکات ایمنی پس از سوار شدن به داخل کابین آسانسور:

- ✓ از سوار شدن بیش از ظرفیت به داخل اجتناب ورزید.
- ✓ در آسانسورهای بدون درب به دیوار چاه نزدیک نشوید و از قرار گرفتن بار در نزدیکی دیوار چاه جلوگیری نمایید و بارهای متحرک را ثابت نمایید.
- ✓ در صورتیکه به هر دلیلی کابین بین راه متوقف شد، زنگ خطر را به صدا در آورید.
- ✓ به هیچ وجه سعی نکنید از داخل کابین درب طبقه را باز کنید و دست خود را بین ورودی کابین و دیوار چاه قرار ندهید.
- ✓ در صورتیکه می‌خواهید از کابین متوقف شده در بین راه پیاده شوید، ابتدا از قطع بودن برق آسانسور مطمئن باشید و مراقب باشید به داخل چاه آسانسور سقوط نکنید.

### ۵- نکات ایمنی هنگام قرار گرفتن بر روی کابین:

- ✓ ابتدا اطمینان حاصل کنید که کابین در حالت حرکت دستی (ریویزیون) قرار دارد.
- ✓ عملکرد کلید توقف اضطراری روی کابین کنترل بشود.
- ✓ مراقب وزنه تعادل آسانسور که در خلاف جهت کابین در حال حرکت است باشید تا به آن برخورد نکنید و سر خود را در مسیر حرکت آن قرار ندهید.
- ✓ در آسانسورهای مشترک مراقب کابین و وزنه تعادل آسانسور همجوار باشید.
- ✓ مراقب تجهیزات نصب شده در چاه آسانسور باشید تا با آنها برخورد نکنید.
- ✓ در صورتیکه فاصله کابین با دیواره چاه زیاد باشد، مراقب باشید که از روی کابین سقوط نکنید.
- ✓ وزنه‌های موجود در کادر وزنه تعادل را کنترل کنید که امکان خروج آنها نباشد.
- ✓ مهار طنابهای فولادی کنترل گردد که امکان خارج شدن آنها از محل خود مسیر نباشد.
- ✓ در آسانسورهای با چاه مشترک به هیچ وجه از روی یک کابین بر روی کابین دیگر نروید.

### ۶- نکات ایمنی در موتورخانه آسانسور:

- ✓ هنگام مراجعه به موتورخانه از مسیرهای امن عبور نمایید و در صورتیکه نیاز به بالا رفتن از نردبان

- بود، از قرار گرفتن محکم و مناسب آن مطمئن شوید.
- ✓ هنگام ورود به موتورخانه ابتدا کلید اصلی برق را قطع کنید و فقط در مواقع نیاز روشن نمایید.
  - ✓ هنگام کنترل تابلو اصلی برق و تابلو فرمان مراقب باشید که سیمهای داخل آن بدون روکش نباشند و به صورت مناسب و محکم در داخل ترمینالهای مربوطه قرار گرفته باشند.
  - ✓ هنگام نزدیک شدن به سیستم محرکه و انجام عملیات بازرسی بر روی آن مانند تست بالانس، سرخوردگی و..... حتماً از قطع بهودن برق اصلی آسانسور اطمینان حاصل نمایید.
  - ✓ در صورتیکه نزدیک سیستم محرکه و تجهیزات متحرکه موجود در موتورخانه قرار گرفتید، مراقب باشید که لباس، شال، کیف و..... شما به آن تجهیزات گیر نکند.
  - ✓ هنگامیکه نزدیک فلکه‌های متحر قرار می‌گیرید از قرار دادن دست یا پای خود بر رو یا کنار آنها جداً اجتناب ورزید.
  - ✓ در صورتیکه کف موتورخانه از مواد لغزنده می‌باشد و یا روغن در کف موتورخانه ریخته شده است، با احتیاط قدم بردارید.
  - ✓ هنگام تست ترمز ایمنی از سیستم محرکه و گاورنر فاصله بگیرید و اجازه ندهید کسی در کنار آنها قرار گیرد.
  - ✓ هنگام تست ترمز ایمنی مراقب باشید که هیچکس در حال سوار شدن به آسانسور یا داخل آسانسور نباشد و از بسته بودن کلیه درب طبقات اطمینان حاصل کنید.

#### ۷- نکات مهم در هنگام بروز حادثه:

- چنانچه در هنگام بازرسی آسانسور با حادثه‌ای مواجه شدید، اقدامات زیر را انجام دهید.
- ✓ خونسردی خود را حفظ نمایید.
  - ✓ برق اصلی آسانسور را قطع نمایید.
  - ✓ سریعاً سرپرست کارگاه مربوطه و سرپرست واحد بازرسی آسانسور شرکت را مطلع سازید.
  - ✓ در صورت نیاز با سازمانهای مربوطه (پلیس، اورژانس، آتش نشانی و.....) تماس بگیرید.
  - ✓ با عوامل بررسی حادثه همکاری فرمایید.





## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل: کنترل اموال

#### RAST010-1

#### هدف

حفظ و نگهداری، شناسایی، کنترل و آگاهی از موقعیت وسایل و تجهیزات هدف دستورالعمل جاری می باشد.

#### دامنه کاربرد

کلیه اموال و ابزارآلات آزمایشگاهی، کنترلی و تجهیزات شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین را شامل می گردد.

#### تعاریف

**اموال:** به کلیه دارایی ها و تجهیزات اداری و فنی شرکت اموال شرکت گفته می شود.

#### مسئولیت

- ✓ مسئولیت اجرای مفاد این دستورالعمل به عهده امین اموال می باشد.
- ✓ مسئولیت کنترل و نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل به عهده تضمین کیفیت می باشد.

#### روش انجام کار

کلیه اموال شرکت مشمول ملاحظات زیر می شوند:

- ۱- به هر ابزار و تجهیزاتی که متعلق به شرکت است از ابتدای خرید و ورود به شرکت شماره‌ای سریال متناسب با ترتیب خرید به آن تعلق می‌گیرد.
- ۲- شناسایی تجهیزات از طریق تخصیص کد اموال سازمان به هر یک از تجهیزات تعیین می‌گردد.
- ۳- مشخصات مربوط به هر مورد با کد اموال در دفتر اموال ثبت می‌گردد.
- ۴- کلیه پرسنل و بازرسین شرکت با توجه به نیاز به ابزارها و تجهیزات درخواست خود را پس از تایید مدیر واحد مربوطه به امین اموال تحویل می‌دهند.
- ۵- امین اموال در صورت موجود بودن ابزار، نسبت به تحویل موارد اقدام می‌نماید.
- ۶- امین اموال نسبت به درج اطلاعات شخص و تجهیزات طی فرم رسید فرم ذ-۱ تحویل و بازگشت (وسایل / اموال / خدمات) نسخه مربوطه را برای امضاء و تایید به فرد تحویل می‌دهد.
- ۷- کاربر پس از امضاء و تایید موارد مندرج در رسید ابزار و تجهیزات درخواستی موجود را تحویل می‌گیرد.
- ۸- امین اموال پس از تحویل ابزار به فرد مورد نظر فرم (ذ-۴) ماتریس سوابق (وسایل و تجهیزات) را تکمیل و به عنوان سابقه نگهداری و کنترل و ثبت می‌نماید. این داده‌ها شامل:

✓ عنوان ابزار و تجهیزات

✓ کد اموال

✓ نام تحویل گیرنده

✓ تاریخ تحویل

✓ تاریخ بازگشت

## فرم‌های مربوطه

- ۱- فرم (ذ-۴) ماتریس سوابق (وسایل و تجهیزات)
- ۲- فرم (ذ-۱) تحویل و بازگشت (وسایل / اموال / خدمات)



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل ممیزی داخلی

#### RAST011-1

#### هدف

هدف از این دستورالعمل تصدیق برآورده شدن الزامات مطرح در استاندارد ۱۷۰۲۰ روش‌های اجرایی لازم برای ممیزی‌های داخلی و سیستم مدیریت به طور اثربخش منطبق با توضیحات راهنما در استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ برای اجرای ممیزی‌های می‌باشد.

#### دامنه

دامنه این روش اجرایی کلیه فرآیندها و فعالیتهای موثر بر کیفیت را شامل شده و تمامی فضاهای کاری که دارای مسئولیت برای فعالیتهای مرتبط با کیفیت می‌باشند را در بر می‌گیرد.

#### مراجع

- ✓ بند ۲-۹ (۱-۲-۹ و ۲-۲-۹) استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶
- ✓ استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶
- ✓ بند ۶-۸ استاندارد ۱۳۹۲:۱۷۰۲۰:ISIRI/ISO
- ✓ بندهای ۴-۱۱-۴ و ۴-۱۴ استاندارد ۱۳۸۶:۱۷۰۲۵:ISIRI-ISO/IEC

## تعاریف

- ✓ **ممیزی:** فرآیندی نظام یافته، مستقل و مدون به منظور بدست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آنها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی برآورده می‌شوند.
- ✓ **ممیزی داخلی:** توسط خود شرکت یا از جانب آن برای مقاصد داخلی انجام می‌گیرد و می‌تواند مبنایی برای خود ارزیابی و یا خود اظهاری شرکت در مورد تصدیق یا عدم تصدیق انطباقات یا عدم انطباق‌ها باشد.
- ✓ **برنامه ممیزی:** مجموعه‌ای از یک یا چند ممیزی برنامه‌ریزی شده برای محدوده زمانی مشخص و برای دستیابی به هدفی خاص می‌باشد.
- ✓ **دامنه ممیزی:** دامنه و حدودی که باید مورد ممیزی قرار گیرند.
- ✓ **چک لیست ممیزی:** لیست جزئیات عناصر و عواملی که باید ممیزی شوند.
- ✓ **معیارهای ممیزی:** مجموعه‌ای از خط مشی‌ها، روش‌های اجرایی با الزامات و یا خواسته‌هایی است که به عنوان مرجع مورد استفاده واقع می‌شوند.
- ✓ **شواهد ممیزی:** سوابق شرح اتفاقات یا سایر اطلاعات که به معیارهای ممیزی مربوط و قابل تصدیق باشند که می‌توانند به صورت کمی یا کیفی باشند.
- ✓ **یافته‌های ممیزی:** نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی گردآوری شده در مقایسه با معیارهای ممیزی است که می‌توانند انطباق و یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی یا فرصت‌های بهبود را مشخص نمایند.
- ✓ **نتیجه نهائی ممیزی:** ماحصل یک ممیزی فراهم شده بوسیله تیم ممیزی بعد از در نظر گرفتن اهداف ممیزی و کلیه یافته‌های ممیزی.
- ✓ **ممیزی شونده:** واحد مورد نظر در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین است که مورد ممیزی قرار می‌گیرد.
- ✓ **ممیز:** شخص دارای شایستگی با قابلیت بکارگیری دانش و مهارتها و صلاحیت لازم جهت انجام ممیزی.
- ✓ **تیم ممیزی:** یک یا چند ممیز یک ممیزی را انجام می‌دهند و یک نفر از بین آنها بعنوان راهبر تیم ممیزی انتخاب و منصوب شود.

## مسئولیتها

مدیر تضمین کیفیت در قبال انجام فعالیتهای زیر در زمینه ممیزی داخلی کیفیت مسئول می‌باشد:

- ✓ برنامه‌ریزی اجراء و برقرار نمودن برنامه ممیزی داخلی کیفیت.
- ✓ ترکیب اعضاء و دستور کار تیم ممیزی.
- ✓ کنترل سوابق حاصل از ممیزی و نگهداری آن در داخل فایل‌های سوابق کیفیت.
- ✓ ارائه گزارش نتایج ممیزی در جلسات بازنگری مدیریت.
- ✓ مسئولیت انجام اقدامات اصلاحی پیش‌بینی شده بر عهده مدیر واحد ممیزی شونده زیر نظر مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.

## شرح فعالیتها

- ✓ بازنگری و مطالعه سوابق ممیزیهای قبلی واحد مربوطه یا یادداشت برداری از موارد عدم انطباق قبلی.
- ✓ بازنگری و مطالعه روشهای اجرایی و دستورالعمل و فرآیندهای مربوط به واحد ممیزی شونده و کنترل آنها از نظر کفایت خواسته‌ها و الزامات استاندارد نظام مدیریت کیفیت.
- ✓ آشنا شدن با دامنه ممیزی که باید انجام شود.
- ✓ تهیه چک لیست ممیزی.

## روش اجراء

- ۱- **دوره زمانی ممیزی:** حداقل هر ۱۲ ماه یک بار انجام می‌شود.
- ۲- **تیم ممیزی:** این تیم به گونه‌ای باید انتخاب شود که از موارد زیر اطمینان حاصل شود:
  - ✓ ممیزی‌های داخلی توسط کارکنان واجد شرایط مطلع درباره‌ی بازرسی، ممیزی و الزامات این استاندارد اجرا شود.
  - ✓ ممیزان کار خودشان را ممیزی نکنند.
  - ✓ کارکنان مسوول حوزه ممیزی شده از پی آمد ممیزی مطلع شوند.
  - ✓ اقدامات ناشی از ممیزی‌های داخلی به موقع و به روشی مناسب انجام شود.
  - ✓ هر گونه فرصت‌های برای بهبود ۱۱ شناسایی شده است.
  - ✓ نتایج ممیزی مکتوب شود.
- ۱- **آماده شدن برای ممیزی:** قبل از انجام ممیزی مدیر واحد ممیزی شونده و اعضای تیم ممیزی باید از تاریخ و زمان ممیزی آگاه شوند.
- ۲- **جلسه پایان ممیزی:** با حضور تیم ممیزی و مدیر واحد ممیزی شونده موارد عدم انطباق/اقدام اصلاحی ثبت شده و در مورد نتایج حاصله در فرم گزارش خلاصه نتایج ممیزی همراه با برنامه زمانبندی آینده تعیین

<sup>11</sup> Opportunities for improvement

و همراه با چک لیست (چ-۲) به مدیر تضمین کیفیت ارایه می‌گردد.

۳- **اجرای ممیزی:** با معرفی تیم ممیزی توسط سرپرست تیم ممیزی و مشخص شدن هدف و دامنه ممیزی و فعالیتهای ممیزی فرآیند با استفاده از اطلاعات مکسوبه و موارد عدم انطباق/ اقدام اصلاحی بر پایه مشاهدات ممیز در فرم گزارش عدم انطباق و اقدام اصلاحی (ث-۱) با ذکر دلیل اصلی مورد، ثبت گشته و با مشاوره با واحد ممیزی شونده راهکار رفع آن، در مهلت زمانی مشخص، ثبت می‌گردد و به امضای مدیر ممیزی شونده و ممیز و سرپرست تیم ممیزی و مدیر تضمین کیفیت رسیده و نهایتاً به عنوان سوابق نگهداری شود.

۴- **پیگیری:** در صورتیکه اقدام اصلاحی در مهلت مقرر رفع نگردد، مهلت زمانی جدیدی در نظر گرفته شود. در صورت عدم رفع مورد پس از پایان مهلت زمانی مجدد موارد بطور کتبی توسط مدیر تضمین کیفیت به مدیرعامل گزارش شده و تصمیمات لازم اتخاذ خواهد شد.

۵- **گزارش نتایج ممیزی:** گزارش نتایج حاصل از ممیزی و اقدامات اصلاحی انجام شده باید توسط مدیر تضمین کیفیت تهیه و در اولین جلسه بازنگری مدیریت مطرح می‌گردد.

### فرمهای مرتبط

- ✓ فرم گزارش عدم انطباق و اقدام اصلاحی (ث-۱)
- ✓ چک لیست (چ-۲)



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل بازنگری مدیریت

#### RAST012-1

#### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل ارزیابی کارآیی، کفایت و اثربخشی فرآیندهای بازرسی و نظارت شامل بازنگری فرآیندها و روش‌های اجرایی و تطبیق آنها با خواسته مشتری و یافتن عدم انطباق آن با الزامات استاندارد و همچنین اتخاذ تدابیر لازم برای اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی از طریق تشکیل جلسات مدیریتی با مدیر عامل و مدیران واحدها و بازرسان و ناظران در فواصل زمانی معین می‌باشد.

#### دامنه کاربرد

این روش اجرایی در برگیرنده تمامی فعالیت‌های جلسات بازنگری مدیریت می‌باشد که شامل موارد زیر است:

- ✓ وظایف و مسئولیت‌های جلسات بازنگری مدیریت و نحوه ارتباط آن با دیگر بخش‌های شرکت.
- ✓ تنظیم و تصویب دستور کار جلسات بازنگری مدیریت.
- ✓ نحوه تصمیم‌گیری در جلسات و تنظیم صورت‌جلسه.
- ✓ پیگیری مصوبات جلسه.

#### تعاریف

تعاریف مندرج در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ و استانداردهای ایران - ایزو - آی ای سی ۱۷۰۰۰ و ۱۷۰۲۰ و ۱۷۰۲۵ در این روش اجرایی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

#### مراجع

- ✓ بندهای ۹-۳ استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱، استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰

## مسئولیتها

- ✓ مسئولیت اصلی تشکیل منظم هدایت جلسات بازرنگری مدیریت حسب برنامه زمانی تنظیم شده بر عهده مدیرتضمین کیفیت خواهد بود.
- ✓ اداره جلسات بازرنگری مدیریت بر عهده مدیرعامل می باشد.
- ✓ نماینده مدیریت موظف است که در هر جلسه گزارشی از فعالیتهای انجام شده و موارد در حال اجرا و مشکلات موجود را ارایه نماید.

## روش اجرا

- ✓ بازرنگری سیستم مدیریت در ارتباط با اجرای الزامات استاندارد در فواصل زمانی برنامه ریزی شده می باشد تا از مناسب بودن، کفایت و اثربخشی فرآیندهای بازرسی و نظارت اطمینان حاصل شود.
- ✓ بازرنگری ها باید حداقل یک بار در سال با از طریق برگزاری جلسات بازرنگری مدیریتی انجام شود.
- ✓ دروندادهای بازرنگری مدیریت باید شامل اطلاعاتی مربوط به موارد زیر باشند:

- ۱- نتایج ممیزی های داخلی و بیرونی
  - ۲- بازخور از کارفرمایان و طرف های ذینفع مرتبط با اجرای الزامات این استاندارد
  - ۳- وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی
  - ۴- اقدامات پیگیرانه مربوط به بازرنگری های قبلی مدیریت
  - ۵- اجرای اهداف
  - ۶- تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت تاثیر گذارد
  - ۷- درخواست های رسیدگی مجدد و شکایت ها.
- ✓ بروندادهای بازرنگری مدیریت باید شامل تصمیمات و اقدامات مربوط به موارد زیر باشد:
    - ۱- بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرآیندهای آن
    - ۲- بهبود در نهاد بازرسی مربوط به اجرای الزامات این استاندارد
    - ۳- نیازهای مربوط به منابع
  - ✓ اعضای جلسات بازرنگری مدیریت:
    - ۱- مدیرعامل شرکت به عنوان رییس جلسه
    - ۲- مدیر تضمین کیفیت به عنوان دبیر جلسه
    - ۳- مدیران واحدها
    - ۴- در صورت لزوم و حسب مورد سایر اشخاص



- ✓ حضور مدیرعامل شرکت در جلسات بازرنگری مدیریت الزامی بوده و بدون حضور ایشان جلسات تشکیل نخواهد شد.
- ✓ اهم موارد موضوعات در دستور کار جلسات به شرح ذیل است:
  - ۱- بررسی پیشنهادات اصلاحی کارکنان. (ت-۳)
  - ۲- بررسی گزارشات و نتایج ممیزی داخلی
  - ۳- بررسی گزارشات داخلی
  - ۴- بررسی اقدامات انجام شده درباره مصوبات پیشین
  - ۵- بررسی و اتخاذ تصمیم درباره شکایات و نظرات رسیده
  - ۶- بررسی عملکرد فرآیندها و انطباق آنها با خدمات ارائه شده.
  - ۷- اتخاذ تصمیم در مورد اقدامات اصلاحی و پیشنهادات
  - ۸- پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در جلسات قبل
  - ۹- رفع موانع بهبود مستمر کیفیت.
  - ۱۰- تامین منابع مالی و غیرمالی اعم از انسانی و نیروی کار، خدمات فنی، ابزار و آلات و تجهیزات.
  - ۱۱- تصمیم گیری و پیگیری مصوبات جلسات قبل تنظیم و تصویب دستور کار جلسه بعدی بازرنگری مدیریتی، دارای اهمیت ویژه هستند.
  - ۱۲- در هر جلسه گزارشی از فعالیت‌های انجام شده و فعالیت‌هایی که باید انجام شوند طرح می‌گردد
  - ۱۳- در صورت لزوم و حسب مورد دعوت از دیگر کارشناسان درون-سازمانی یا برون-سازمانی و سایر افراد یا ذینفعان.
- ✓ جلسات بازرنگری مدیریتی هر شش ماه یکبار تشکیل می‌گردد.
- ✓ مصوبات جلسات بازرنگری مدیریتی، با تصویب مدیرعامل، رسمیت می‌یابد.
- ✓ دبیر جلسه مدیر واحد تضمین کیفیت است.
- ✓ تنظیم دستور جلسه و مصوبات و صورتجلسه بر عهده دبیر جلسات است.
- ✓ موارد قابل طرح در جلسه بازرنگری حداقل ۲ هفته قبل از تشکیل جلسه از طریق مدیران واحدها به اطلاع دبیر جلسه می‌رسد.
- ✓ در جلسات تمام اعضا باید بتوانند به نحو مناسب نظرات و پیشنهادات و انتقادات خود را بیان و رایه نمایند.
- ✓ موضوعات مطروحه در جلسات باید از کلیه جوانب لازم به میزان موثر و کافی مورد بررسی و رسیدگی قرار گیرد.

✓ صورتجلسات باید حاوی مطالب زیر باشد:

- ۱- محل و زمان برگزاری با قید روز و ساعت شروع و پایان جلسه.
- ۲- موضوعات مطروحه در جلسه.
- ۳- خلاصه مذاکرات و مباحثات مطرح شده و گزارش دبیر جلسه و توضیح سایر اعضا.
- ۴- تصمیمات و مصوبات جلسه با قید مسئول و مهلت زمانی اجراء آنها.
- ۵- محل و زمان برگزاری جلسه بعدی.
- ۶- گزارش پیشرفت کار و پیگیری اقدامات انجام شده در ارتباط با مصوبات جلسه قبلی، همچنین موارد تحقق نیافته مصوبات جلسات قبلی و علل عدم انجام آن.
- ۷- صورتجلسه باید حداکثر ظرف مدت ۵ روز پس از تشکیل جلسه تهیه، تکثیر و پس از امضاء دبیر جلسه و مدیرعامل برای اعضا جهت اقدام ارسال گردد.
- ۸- اعضا در صورتیکه نظراتی پیرامون مصوبات جلسات بازنگری مدیریت یا مطالب مندرج در صورتجلسه داشته باشند باید مراتب و نظرات خود را در فرم رسید دریافت صورتجلسه طبق پیوست شماره یک اعلام و پس از امضاء اعاده نمایند.

## فرم‌های مرتبط

- ✓ فرم صورتجلسه (چ-۱)
- ✓ فرم گزارش عدم انطباق و اقدام اصلاحی (ت-۲)
- ✓ فرم پیشنهادات اقدام اصلاحی و پیشگیرانه کارکنان (ت-۳)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

## دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل

RAST013-1

### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل و بیانیه آن، چگونگی رعایت اصل صلاحیت، استقلال، بی طرفی و درستکاری شرکت در انجام امورات بازرسی ارجاعی با نظر تضمین و اعتماد لازم در مشتریان و ذینفعان و تامین الزامات مندرج در بند ۴-۱ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ و ۱۷۰۲۵ می باشد.

### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی کلیه فعالیت های ارجاعی در قالب دامنه و محدوده وظایف و مأموریت شرکت را شامل می شود.

### تعاریف و اصطلاحات

کلیه تعاریف و اصطلاحات مندرج در استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ و استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ و استانداردهای ۱۷۰۰۰ و ۱۷۰۰۱ ایران- ایزو/ آی ای سی در این روش اجرایی به کار برده می شود.

## مراجع

- ✓ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ سال: ۱۳۹۶
- ✓ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال: ۱۳۹۲
- ✓ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۵ سال: ۱۳۸۶
- ✓ دستورالعمل های مرتبط در شرکت، نظامنامه کیفیت شرکت و التزام به مفاد ضوابط تأیید شرکت های بازرسی کننده سازمان ملی استاندارد ایران و روشهای اجرایی مرتبط با طبقه بندی، انتخاب، ارتقاء و تشویق بازرسان کارشناسان و سایر روش های اجرایی

## مسئولیت ها

مسئولیت کلی این روش اجرایی در جهت نظارت بر رعایت اصل صلاحیت، استقلال، بی طرفی و درستکاری در امر بازرسی ها و آزمون های ارجاعی و سایر امور شرکت بعهده مدیر عامل شرکت بوده و هریک از مدیران، مسئولین، بازرسان و کارکنان حسب موقعیت سازمانی و مسئولیت و وظایف محوله ملزم به رعایت اصل مزبور می باشند که به تفصیل در شرح فعالیت ها خواهد آمد.

## روش اجرا

این دستورالعمل<sup>۱۲</sup> در جهت بیان الزامات مورد نیاز و شفاف سازی رویکرد فعالیت شرکت و بازرسان و ناظران در زمینه بیطرفی و استقلال بازرسان و ناظران در موضوعات ارجاع شده به ایشان می باشد. مسئولیت اجرای این دستورالعمل متوجه همه مدیران و پرسنل بازرسی و نظارت شرکت می باشد.

۱- مفاد این دستورالعمل شامل ضوابط عمومی و اصول بنیادی رفتار حرفه ای است که باید توسط بازرس و ناظر و بطور کلی دست اندرکاران حرفه های بازرسی و نظارت در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین رعایت شود.

۲- بازرس و ناظر کارمند شرکت یا شخص حقیقی یا موسساتی هستند که خدمات حرفه ای خود را طبق مفاد این نظامنامه تحت نظارت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین به این شرکت ارائه می کنند.

۱۲ اقتباس شده از:

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد اول: مباحث نظری. مؤسسه نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد دوم: مباحث کاربردی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد سوم: مباحث اجرایی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

- ۳- خدمات بازرسی و نظارت عبارت از هرگونه خدمت مالی، فنی، مهندسی و اقتصادی است که توسط بازرس ارائه می‌شود و انجام آن مستلزم بکارگیری دانش و مهارت‌های مرتبط با آن است.
- ۴- بازرس و ناظر باید خدمات بازرسی و نظارت خود را در بالاترین سطح ممکن و با رعایت ضوابط و مفاد این نظامنامه ارائه کنند.
- ۵- نظر به اهمیت حرفه بازرسی و نظارت و تایید آن در حفظ منافع اشخاص ذینفع در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، بازرس و ناظر در صورت تعدی یا تفریط نسبت به عملکرد خود در مقابل اشخاص ذینفع مسئول و پاسخگو خواهند بود.
- ۶- بازرس و ناظر به منظور ایجاد اعتبار حرفه‌ای و اطمینان استفاده‌کنندگان از خدمات آنان ملزم به رعایت اصول ذیل می‌باشند:
- أ- **امانت و درستکاری:** بازرس و ناظر باید در ارائه مدارک و مستندات شغلی خود و در انجام تمامی وظایف محوله صداقت و امانت را رعایت کنند.
- ب- **بیطرفی:** بازرس و ناظر باید بیطرف باشند و نباید اجازه دهند هرگونه پیش‌داوری، جانبداری، تضاد منافع یا نفوذ دیگران، بیطرفی آنها را در ارائه خدمات حرفه‌ای مخدوش کند. اصل بیطرفی صرفنظر از نوع و اندازه خدمت، بازرس و ناظر را به برخورد و قضاوت منصفانه و درستکارانه و به دور از تضاد منافع ملزم می‌کند. فرم (الف-۳ و ۲ و ۱)
- ت- **دقت و مراقبت حرفه‌ای:** بازرس و ناظر باید خدمات حرفه‌ای خود را با دقت، شایستگی و پشتکار لازم انجام دهند.
- ث- **دانش و مهارت:** بازرس و ناظر باید از دانش و مهارت‌های حرفه‌ای کافی برخوردار باشند به نحوی که بتوان از عملکرد آنان اطمینان حاصل کرد و خدمات آنها به گونه‌ای قابل قبول و همواره مبتنی بر آخرین تحولات در حرفه و قوانین و مقررات جاری از هر حیث قابل اتکاء باشد.
- ج- **رازداری:** بازرس و ناظر باید اطلاعاتی که در جریان ارائه خدمات حرفه‌ای خود درباره طرح به دست می‌آورند را به نحو شایسته محافظت کنند و نباید از چنین اطلاعاتی در جهت منافع خود یا اشخاص ثالث استفاده نمایند یا بدون مجوز صریح و کتبی مدیر واحد و یا خارج از چارچوب قانونی افشاء کنند.
- ح- **رفتار حرفه‌ای:** بازرس و ناظر باید در انجام وظایف حرفه‌ای خود به گونه‌ای عمل کنند که با حسن شهرت حرفه‌ای آنها سازگار باشد و از انجام اعمالی که ممکن است اعتبار حرفه‌ای آنان را خدشه‌دار کند پرهیزند.
- خ- **اصول و ضوابط حرفه‌ای:** بازرس و ناظر باید درخواست‌های مدیر واحد و خدمات موظف خود را مطابق اصول و ضوابط حرفه‌ای با دقت و مهارت لازم انجام دهند به نحوی که با الزامات

- درستکاری، بیطرفی و استقلال رأی ایشان سازگار باشد. فرم (الف-۳)
- ۷- بازرس و ناظر در انتخاب شرایط یا انجام اعمالی که مشخصاً با الزام رعایت بیطرفی آنان مرتبط است باید نکات زیر را به نحو شایسته رعایت کنند:
- أ- بازرس و ناظر باید از روابطی که امکان اعمال نفوذ دیگران، پیشداوری یا تمایلات جانبدارانه را فراهم می‌کند، پرهیزند.
- ب- بازرس و ناظر باید از پایبندی و بی‌طرفی کارکنان تحت نظر خود و اشخاصی که از آنها مشاوره یا خدمت دریافت می‌کنند، اطمینان حاصل کنند.
- ت- بازرس و ناظر باید از پذیرفتن هرگونه وجه یا مال اعم از بلاعوض یا معامله به غیر قیمت و مظنه بازار یا امتیاز یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال بطور مستقیم یا غیرمستقیم که خارج از قوانین و مقررات و قرارداد منعقد می‌باشد، خودداری کنند.
- ث- پرداخت یا دریافت هرگونه وجه نظیر پرداخت کمیسیون برای گرفتن کار یا دریافت کمیسیون برای ارجاع کار به دیگری توسط بازرس و ناظر مجاز نیست.
- ۸- مسئولیت‌های بازرس و ناظر گاه با انتظارات درون و برون سازمانی در تضاد قرار می‌گیرد. توجه و احتراز در موارد زیر الزامی است:
- أ- خطر اعمال فشار از سوی مدیران، همکاران ارشد یا سایرین به واسطه روابط خانوادگی یا شخصی.
- ب- وفاداری نسبت به مافوق در مقابل رعایت اصول و استانداردهای حرفه‌ای.
- ۹- ارائه یا انتشار اطلاعات گمراه کننده از طرف بازرس و ناظر له یا علیه منافع شرکت از مصادیق تضاد منافع بوده و بازرس و ناظر در این ارتباط مسئولند.
- ۱۰- بازرس و ناظر در برخورد با موارد خلاف شئون حرفه‌ای باید به شرح ذیل اقدام کنند:
- أ- از خط مشی‌ها و دستورالعمل‌های داخلی شرکت و مفاد این نظامنامه پیروی کنند.
- ب- موضوع را با مافوق مستقیم مطرح کنند.
- ت- چنانچه مشکل رفع نشد و تصمیم به طرح آن با رده بالاتری از مدیریت گرفتند، مافوق باید در جریان امر قرار گیرد. در صورتی که به نظر برسد مافوق مذکور، خود درگیر یا ذینفع در موضوع است، مراتب را باید به رده بالاتری از مدیریت و در صورت لزوم به مدیریت عامل شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین گزارش کنند.
- ث- در مواردی که قوانین، مقررات یا اصول و ضوابط حرفه‌ای، گزارش برخی از موارد حاد را به مراجع ذیصلاح خارج از شرکت پیش بینی کرده باشد، بازرس و ناظر باید حسب مسئولیت خود اقدام کنند.

- ج- اگر با وجود انجام موارد فوق نتیجه مناسب برای حل مشکل حاصل نشد در موارد با اهمیت، (ارتکاب برخی جرائم) همراه با ارائه یادداشتی حاوی دلایل متقن به مدیر عامل شرکت استعفا یا کناره‌گیری کنند.
- ح- مراتب را از طریق مراجع ذیصلاح بیرون از شرکت پیگیری کنند.
- ۱۱- بازرس و ناظر باید از کفایت خط مشی‌ها و دستورالعمل‌های تدوین شده برای حل و فصل مشکلات ناشی از تضاد منافع مربوط به رفتار حرفه‌ای اطمینان یابند و در صورت لزوم با ذکر نواقص و ارائه راه حل برای آن، مراتب را به مدیر بالادست اعلام نمایند.
- ۱۲- صلاحیت حرفه‌ای دربرگیرنده دو جنبه اساسی زیر است که بازرس و ناظر باید دارای آنها باشند:
- أ- کسب صلاحیت حرفه‌ای از طریق برخورداری از تحصیلات عالی و آموزش‌های تخصصی ویژه، کارآموزی، گذراندن امتحانات و کسب تجربیات حرفه‌ای.
- ب- حفظ صلاحیت حرفه‌ای از طریق آگاهی مستمر از تغییرات و تحولات حرفه‌ای شامل نظریه‌های جدید درباره اصول و ضوابط بازرسی و نظارت و قوانین و مقررات مربوط.
- تبصره:** بازرس و ناظر نباید به دارا بودن تخصص‌ها یا تجربیاتی تظاهر کنند که فاقد آنند.
- ۱۳- بازرس و ناظر موظف به حمایت از اهداف و رعایت مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های شرکت هستند، اما نباید به بهانه حمایت از اهداف سازمان متبوع خود:
- أ- قوانین و مقررات و اصول و ضوابط حرفه‌ای را نقض کنند.
- ب- با اظهارات کذب یا کتمان واقعیت مدیریت شرکت را گمراه کنند.
- ت- اسناد و مدارکی که حاوی اطلاعات نادرست است را تأیید کنند.
- ۱۴- بازرس و ناظر باید اطلاعاتی را که درباره امور مشتری یا مشتریان به دست می‌آورند طبق مفاد دستورالعمل محرمانگی این نظامنامه تلقی کنند. این امر حتی پس از خاتمه ارتباط بازرس و ناظر با مشتری نیز ادامه می‌یابد.
- ۱۵- بازرس و ناظر باید از رعایت اصل رازداری کارکنان تحت نظر خود و اشخاصی که از آنها مشاوره و یا خدمت دریافت می‌شود، مطمئن باشند.
- ۱۶- بازرس و ناظر موظفند در صورت مشاهده موارد زیر از تأیید نتایج بازرسی یا ارائه گزارش‌های نظارتی موید خودداری کنند:
- أ- اطلاعات ارائه شده ناقص، نادرست، مجعول یا گمراه کننده باشد.
- ب- اطلاعات، بدون دقت کافی تهیه شده باشد یا درباره صحت و سقم آن، مدارک و مستندات در دست نباشد.
- ت- اطلاعات به نوعی حذف، تحریف، دسته‌بندی یا جمع‌شدن شده باشد که بتواند باعث گمراهی

مدیریت شرکت شود.

۱۷- چنانچه بازرس و ناظر از اشتباه یا عدم درج اطلاعات یا تحریف اطلاعات توسط مشتری مطلع شوند موظفند موضوع را بلافاصله کتباً به مدیر واحد اطلاع دهند. در این صورت مسئولیتی متوجه بازرس و ناظر نخواهد بود.

۱۸- داشتن روابط مالی یا شغلی با مشتری، می‌تواند استقلال بازرس و ناظر را تحت تأثیر قرار دهد. لذا بازرس و ناظر در صورت داشتن روابط مالی یا شغلی با مشتری باید ضمن اظهار موضوع به مدیر واحد از قبول وظیفه در ارتباط با آن مشتری خودداری کنند. مستثنی شدن از این قاعده منوط به الزام مدیریت شرکت است.

۱۹- روابط مالی بازرس و ناظر و بستگان ایشان با مشتری می‌تواند به یکی از طرق زیر باشد:

أ- داشتن منافع مالی مستقیم یا غیرمستقیم با مشتری.

ب- دریافت تسهیلات مالی و غیر مالی از مشتری یا هر یک از اعضای هیأت مدیره، مدیران ارشد یا سهامداران اصلی مشتری.

ت- مشارکت با مشتری یا با هر یک از اعضای هیأت مدیره، مدیران ارشد یا سهامداران اصلی آن.

ث- داشتن منافع مالی در یک واحد اقتصادی که نفوذ فراوانی بر بنگاه مشتری دارد یا تحت نفوذ زیاد آن می‌باشد.

۲۰- چنانچه بازرس و ناظر طی دوره انجام وظیفه بازرسی و نظارت، عضو هیأت مدیره، مدیر اجرایی، کارمند ارشد شرکت مشتری یا شریک یا در استخدام این افراد باشند، موظفند ضمن اعلام موضوع به مدیر واحد از قبول وظیفه در ارتباط با آن مشتری خودداری کنند. قبول یا رد درخواست بازرس و ناظر منوط به تصمیم مدیریت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین است.

۲۱- روابط شخصی و خانوادگی می‌تواند استقلال رأی بازرس و ناظر را تحت تأثیر قرار دهد لذا جهت حصول اطمینان استقلال بازرس و ناظر، آنان شخصاً موظفند در صورت وجود چنین روابطی با مشتری یا افرادی نظیر رئیس یا اعضای هیأت مدیره، مدیرعامل و مدیران ارشد اجرایی و مالی که در سمتهای مدیریت شرکت مشتری مشغول بکارند ضمن اطلاع دادن به مدیر واحد از شروع یا ادامه همکاری خودداری کنند. قبول یا رد درخواست بازرس و ناظر منوط به تصمیم مدیریت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین است.

۲۲- بازرس یا ناظر باید از پذیرش و ارائه خدماتی که پرداخت حق الزحمه آن مشروط به حصول نتیجه‌ای خاص، درصدی از یک مبلغ خاص یا موارد مشابه است، رأساً خودداری کنند. (مگر آنکه مبلغ حق الزحمه در قوانین و مقررات بر این اساس تعیین شده باشد).

۲۳- خرید یا فروش کالا یا دریافت خدمات با شرایط ویژه، قبول پذیرایی بی‌مورد و دریافت هدایا به میزانی



بیش از حد متعارف، تهدیدی برای استقلال رأی بازرس و ناظر است، و بازرس و ناظر و وابستگان آنها باید از قبول و برقراری چنین روابطی خودداری کنند.

۲۴- چنانچه یک یا چند تن از شرکای مؤسسه بازرس یا ناظر به گونه‌ای با مشتری اشتراک منافع داشته باشند که منجر به عدم استقلال رأی بازرس یا ناظر شود بازرس و ناظر باید از قبول مسئولیت بازرسی و نظارت در مورد آن مشتری خودداری کنند.

۲۵- به منظور حفظ استقلال و بیطرفی بازرس و ناظر، چنانچه بازرس یا ناظر درگیر یا طرف دعوی اعم از حقوقی یا کیفری با مشتری باشند با توجه به ماهیت دعوای حقوقی یا کیفری و احتمال تأثیرگذاری آن، بازرس و ناظر باید ضمن اعلام مراتب به مدیر واحد ذیربط از قبول مسئولیت بازرسی و نظارت در مورد آن مشتری خودداری کنند. مستثنی شدن از این قاعده منوط به الزام مدیریت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین است.

۲۶- ارتباط طولانی کارکنان ارشد مؤسسه بازرس یا ناظر با مشتری برای سالهای متمادی ممکن است تهدیدی برای استقلال رأی بازرس یا ناظر باشد. در چنین شرایطی مؤسسه بازرس یا ناظر باید اقدامات لازم را به منظور حصول اطمینان از حفظ استقلال و بیطرفی کارکنان خود انجام دهد.

۲۷- بازرس و ناظر مجزا و مستقل از یکدیگر هستند و در یک فرآیند بازرسی یا نظارت یک شخص حقیقی یا حقوقی واحد یا پرسنل حقیقی یک شخص حقوقی واحد نمی‌تواند هم به عنوان بازرس و هم ناظر ایفای نقش کند. همچنین بازرس و ناظر هیچکدام مجاز به تدوین یا مشارکت در تدوین طرح‌نامه برای مشتری نیستند.

۲۸- بازرس و ناظر باید از پذیرش خدمات حرفه‌ای که فاقد صلاحیت لازم برای انجام آن هستند، خودداری کنند. در صورتی که بازرس و ناظر برای انجام بخشی از خدمات حرفه‌ای خود به خدمات کارشناسی نیاز داشته باشند می‌توانند از این خدمات استفاده کنند.

۲۹- مدیران واحدها بدون دلیل موجه مجاز به تغییر و جایگزین نمودن بازرس یا ناظر در حین بازرسی یا نظارت یک طرح مشخص نیستند. این واحدها برای انجام چنین جایگزینی ضمن ارائه دلایل قابل قبول باید از پیش تأییدیه مدیریت شرکت را در این مورد دریافت کرده باشند.

**تبصره ۵:** در صورت جایگزینی بازرس یا ناظر، بازرس یا ناظر قبلی موظف است تمامی اطلاعات و اسناد جمع‌آوری شده در باره طرح را به بازرس یا ناظر جایگزین تحویل دهد.

۳۰- چنانچه افزایش و توسعه عملیات ارزیابی یا نظارت نیازمند بکارگیری بازرس یا ناظر دستیار باشد در صورت درخواست ناظر یا بازرس و تأیید مدیریت واحد، بازرس یا ناظر می‌توانند از خدمات بازرس دستیار یا ناظر دستیار استفاده کنند. در هر صورت مسئولیت‌های مترتب بر بازرسی یا نظارت با بازرس و ناظر اصلی طرح است.

**تبصره ۱:** بازرس و ناظر دستیار همانند بازرس و ناظر اصلی باید همه خصوصیات حرفه‌ای و شغلی ذکر شده برای بازرس و ناظر در این آیین‌نامه را داشته باشند و مقررات حاکم را رعایت کنند. مسئولیت عدم رعایت این موارد با بازرس یا ناظر اصلی است.

**تبصره ۲:** بازرس و ناظر اصلی می‌توانند، با اجازه واحد ذیربط تمامی اطلاعات مربوط به طرح را به بازرس و ناظر دستیار تحویل دهند.

**۳۱-** بخش‌های بازرسی و نظارت در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین باید به گونه‌ای رفتار کنند که هر یک از بازرسان و ناظران بتوانند در باره موضوعات بازرسی و نظارت مربوط به خود، رأساً قضاوت و تصمیم‌گیری کنند و نمی‌توانند بازرس یا ناظر را ملزم نمایند تا برخلاف میل خود نظریه قطعی اعلامی را تغییر دهد لکن می‌توانند با ارائه دلایل موجه به مدیریت بالاتر و جلب نظر مدیریت مذکور طرح را برای بررسی و اظهار نظر جدید به بازرس یا ناظر دیگر ارجاع کنند.

**۳۲-** بازرس و ناظر چنانچه دارای دانش و تجربه لازم برای انجام عملی نباشند باید واحد مربوطه را از ضرورت و میزان استفاده از کمک و راهنمایی و مشورت دیگران یا استفاده از دستگاه‌ها، تجهیزات آزمایشگاهی و اندازه‌گیری و کنترلی یا سایر امکانات سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری و غیره لازم آگاه کنند.

**۳۳-** بازرس و ناظر موظفند تا گزارش‌های خود را کامل، صادقانه و حرفه‌ای ارائه کنند، بطوریکه در چارچوب ضوابط مربوط، روشن، قطعی، شفاف و قابل فهم باشد.

**۳۴-** بازرس و ناظر باید اطلاعات، مدارک و مستندات طرح را به روشی حفظ و نگهداری کنند که بوضوح بیان‌کننده ماهیت واقعی رویدادهای اجرایی و مالی طرح باشد و تمامی اطلاعات و رویدادها باید به روش صحیح طبقه‌بندی، ضبط و به موقع ثبت شوند.

**۳۵-** نظارت بر اجرای صحیح مفاد این دستورالعمل توسط مدیریت هر واحد می‌باشد مدیر تضمین کیفیت نظارت و مسئولیت تمامی واحدهای بازرسی و نظارت را برعهده خواهد داشت. اعمال مقررات انضباطی حسب مورد در خصوص عملکرد بازرس و ناظر توسط مدیریت مذکور و زیر نظر مدیر تضمین کیفیت و به ترتیب شامل موارد زیر است:

- أ- اخطار اعم از شفاهی و کتبی بدون درج در پرونده و یا با درج در پرونده.
- ب- توبیخ شفاهی یا کتبی بدون درج در پرونده و یا با درج در پرونده.
- ت- آموزش‌های لازم و بیشتر.
- ث- الزام به پرداخت جریمه، جبران هزینه، استرداد حق‌الزحمه دریافتی یا تکمیل کار توسط عضو دیگر به هزینه عضو خاطی بر مبنای تضامین دریافتی.
- ج- اقدامات انضباطی حسب مورد توسط مدیریت شرکت
- ح- ارجاع پرونده به کمیته مرکزی انضباطی و تخلفات استان یا کمیته مرکزی تخلفات ملی

خ- ارجاع پرونده به مرجع انتظامی ذیصلاح.

**توضیح:** اقدام انضباطی هنگامی آغاز می‌شود که حل و فصل موضوع با مراحل ماقبل مندرج در فوق ممکن نباشد.

### **فرم‌های مرتبط**

۱۱- فرم تعهد به عدم وابستگی مدیران / کارمندان (الف-۱)

۱۲- فرم سوگند و تعهدنامه (الف-۲)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت و استین

## دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

### RAST014-1

#### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه متناسب منطبق با تعیین و تحلیل علت یا علل وقوع عیب و به منظور پیشگیری از وقوع مجدد آنها می باشد. این اقدامات غالباً منتج از تجربیات واحدهای بازرسی یا نظارت یا از بازخورد شکایات و درخواست رسیدگی مجدد و نظر خواهی مشتریان و ذینفعان و از طریق بازنگری اسناد و مدارک سیستم های مدیریت های کیفیت شرکت و با پیشنهاد اقدامات اصلاحی کارکنان و تعیین و تحلیل علت یا علل ریشه ای و اصلی آنها جهت رفع عیب و عدم انطباق های بالفعل و بالقوه فعالیت ها به منظور پیشگیری از وقوع مجدد و تالی فاسد آنها می باشد صورت می پذیرد.

#### دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی انجام اقدامات اصلاحی پیشگیرانه در خصوص عیوب و عدم انطباق های ناشی از اجرای سیستم های مدیریت کیفیت طرح ریزی شده در شرکت در خصوص فرآیندهای بازرسی و امور آزمایشگاهی و امور مرتبط به آنها که شناسایی می شوند و ناشی از موارد زیر هستند:

- ✓ پیشنهاد سهامداران
- ✓ پیشنهاد مراکز دولتی و مراجع ذیربط
- ✓ شکایات و درخواست رسیدگی مجدد مشتریان و ذینفعان
- ✓ نظر خواهی از مشتریان و ذینفعان

- ✓ پیشنهاد کارکنان
- ✓ برنامه‌های ممیزی شرکت
- ✓ بازنگری اسناد و مدارک شرکت
- ✓ بازنگری مدیریتی
- ✓ نیازهای آموزشی
- ✓ الزامات و وظایف پرسنلی و شرایط احراز سمت

## تعاریف

تعاریف و اصطلاحات بکار رفته در استانداردهای ملی ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ و ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷ و ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ و ۱۷۰۲۵ سال ۱۳۸۶ در این روش اجرایی کاربرد دارد.

## مراجع و مدارک مرتبط

- ✓ بند ۱۰-۲ استاندارد ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶
- ✓ بندهای ۷-۸ و ۸-۸ و ۱۶-۷ استاندارد ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲
- ✓ بندهای ۴-۱۱ و ۴-۱۲ استاندارد ۱۷۰۲۵ سال ۱۳۸۶

## مسئولیتها

- ✓ مسئولیت دریافت نظرات اصلاحی سهامداران و انجام اقدامات اصلاحی پیشگیرانه و اطمینان از اثر بخش بودن آنها به عهده مدیریت عامل و زیر نظر مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت دریافت شکایات و درخواست رسیدگی مجدد و انجام اقدامات اصلاحی پیشگیرانه و اطمینان از اثر بخش بودن آنها بترتیب به عهده مدیریت‌های ذیربط و زیر نظر مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت اصلی انجام پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در خصوص رفع عیوب و عدم انطباقهای ناشی از انجام ممیزی و ارزیابی‌های بر عهده مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت تشکیل جلسه بازنگری مدیریت بمنظور طرح اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در دوره زمانی تعیین شده در خصوص ایجاد فرصت‌های شناسایی و ریسکها بر عهده مدیریت مدیر تضمین کیفیت است.
- ✓ مسئولیت انجام پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در خصوص عدم انطباقهایی که توسط کارکنان مطرح می‌شود، بر عهده مدیر تضمین کیفیت می‌باشد.
- ✓ مسئولیت انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در خصوص رفع عیوب و عدم انطباقها در بازنگری مدارک و اسناد سیستم‌های مدیریت کیفیت شرکت بعهده مدیریت‌های ذیربط و پس از تصویب مدیر

عامل می‌باشد.

## شرح فعالیت

انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه متناسب منطبق با تعیین و تحلیل علت یا علل وقوع عیب و به منظور پیشگیری از وقوع مجدد آنها می‌باشد. این اقدامات غالباً منتج از تجربیات واحدهای بازرسی یا نظارت یا از بازخورد شکایات و درخواست رسیدگی مجدد و نظر خواهی مشتریان و ذینفعان و از طریق بازرگری اسناد و مدارک سیستم‌های مدیریت‌های کیفیت شرکت و با پیشنهاد اقدامات اصلاحی کارکنان صورت می‌پذیرد که شامل موارد زیر هستند:

- ا) شناسایی عدم انطباق‌های بالقوه و علل آنها
- ب) ارزیابی نیاز به اقدام برای پیشگیری از وقوع عدم انطباق‌ها
- ت) تعیین و اجرای اقدام مورد نیاز
- ث) ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته
- ج) بازرگری اثربخشی اقدامات پیشگیرانه انجام گرفته.

## روش اجراء

### ۱- بازخور ناشی از پیشنهاد سهامداران

- ✓ هر یک از سهامداران در صورت مشاهده کاستی‌ها و نواقص و عدم انطباق مراتب را همراه با پیشنهاد اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به مدیریت عامل ارائه می‌نماید.
- ✓ مدیر عامل با توجه به نوع پیشنهاد مراتب را با اظهار نظر همراه با توضیحات لازم به مدیر تضمین کیفیت ارائه می‌نماید.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت با توجه به نوع درخواست و پیشنهاد مراتب را به واحد مربوطه جهت انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه ارجاع می‌نماید.
- ✓ واحد ذیربط اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه را انجام و مراتب را ثبت و به مدیر تضمین کیفیت اعلام می‌نماید.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت پس از بررسی اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه انجام شده در صورت اثربخش بودن یا نبودن مراتب را به عنوان عامل بهبود سیستم آن را بطور مستمر ابلاغ و به اجراء می‌گذارد و به مدیر عامل گزارش می‌دهد.
- ✓ مدیر عامل نتیجه فعالیت را به اطلاع سهامداران می‌رساند.

### ۲- بازخور ناشی از پیشنهاد مراکز دولتی و مراجع ذیربط

- ✓ هر یک از مراکز دولتی و مراجع ذیربط در صورت نیاز به استقرار فرآیند خاص در ارتباط با عملیات

شرکت یا مشاهده کاستی‌ها و نواقص و عدم انطباق می‌توانند مراتب را با جهت اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به مدیریت عامل ارائه نمایند.

✓ مدیر عامل با توجه به نوع پیشنهاد مراتب را با اظهار نظر همراه با توضیحات لازم در جلسه سهامداران مطرح می‌نماید.

✓ مدیر عامل با توجه به نوع پیشنهاد نتیجه حاصل از جلسه سهامداران را با اظهار نظر همراه با توضیحات لازم به مدیر تضمین کیفیت ابلاغ می‌نماید.

✓ مدیر تضمین کیفیت با توجه به نوع درخواست و پیشنهاد مراتب را به واحد مربوطه جهت انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه ارجاع می‌نماید.

✓ واحد ذیربط اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه را انجام و مراتب را ثبت و به مدیر تضمین کیفیت اعلام می‌نماید.

✓ مدیر تضمین کیفیت پس از بررسی اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه انجام شده در صورت اثربخش بودن یا نبودن مراتب را به عنوان عامل بهبود سیستم آن را بطور مستمر ابلاغ و به اجراء می‌گذارد و به مدیر عامل گزارش می‌دهد.

✓ مدیر عامل نتیجه فعالیت را به اطلاع سهامداران و سپس به اطلاع مرجع درخواست کننده می‌رساند.

### ۳- باز خور ناشی از شکایات و درخواست رسیدگی مجدد مشتریان و ذینفعان

✓ شکایات یا درخواست رسیدگی مجدد در صورت نیاز به اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به حوزه مدیریت عامل ارسال می‌شود.

✓ مدیریت عامل با توجه به نیاز و نوع شکایات یا درخواست رسیدگی مجدد نسبت به بررسی و تکمیل فرم ت-۲ اقدام و دستور لازم را به واحد ذیربط صادر می‌نماید

✓ واحد ذیربط پاسخ لازم را در خصوص شکایات و یا درخواست رسیدگی مجدد همراه با توضیحات لازم در فرم مربوطه مزبور ارائه می‌نماید و در صورت نیاز به اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مراتب به مدیر عامل جهت بررسی و اقدام لازم اعلام می‌شود.

✓ مدیر عامل در خصوص شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد با هماهنگی مدیر واحد ذیربط موضوع را رسیدگی و تحلیل نموده و نسبت به شناسایی علل و راه حل و اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه و مهلت انجام رفع عیب توافق لازم بعمل می‌آورد و مراتب ثبت و به واحد ذیربط جهت انجام اقدامات لازم ارسال می‌گردد.

✓ مدیریت‌های ذیربط پس از انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه توافق شده نسبت به انجام توضیحات لازم مراتب را به مدیر تضمین کیفیت ارسال می‌نمایند.

✓ مدیر تضمین کیفیت اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه را توسط ممیز بررسی و در صورت تایید، در فاصله

زمانی لازم بازنگری نموده و در صورت تصدیق به عنوان عامل بهبود سیستم آن را به اجراء می گذارد.

#### ۴- بازخور ناشی از نظر خواهی از مشتریان و ذینفعان

- ✓ مدیرتضمین کیفیت پس از جمع آوری نظرات مشتریان و ذینفعان آنها را بررسی و ارزیابی نموده و نسبت به تلخیص پیشنهادات اصلاحی مطالب را جمع بندی و گزارش لازم مراتب را برای ارائه به جلسه بازنگری مدیریت آماده می نماید.
- ✓ موارد در جلسه بازنگری مدیریت مطرح و پس از بررسی، تصمیمات لازم جهت انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه جهت اجرا در قالب برنامه اجرایی ابلاغ می شود.

#### ۵- بازخور ناشی از پیشنهاد کارکنان

- ✓ هر یک از کارکنان در صورت مشاهده نواقص و عدم انطباق مراتب را همراه با پیشنهاد اقدام اصلاحی / پیشگیرانه در فرم ت-۲ به مدیریت مرتبط ارائه می نماید.
- ✓ مدیر مربوط با توجه به نوع پیشنهاد مراتب را با اظهار نظر همراه با توضیحات لازم به مدیر تضمین کیفیت ارائه می نماید.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت با توجه به نوع درخواست و پیشنهاد مراتب را به واحد مربوطه جهت انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه ارجاع می نماید.
- ✓ واحد ذیربط اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه را انجام و مراتب را ثبت و به مدیر تضمین کیفیت اعلام می نماید.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت پس از بررسی اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه انجام شده در صورت اثربخش بودن یا نبودن مراتب را به عنوان عامل بهبود سیستم آن را بطور مستمر ابلاغ و به اجراء می گذارد.

#### ۶- بازخور ناشی از اجرای برنامه های ممیزی شرکت

- ✓ عدم انطباقها ناشی از اجرای الزام بند استاندارد مرجع در فرآیند ممیزی که توسط ممیز مورد شناسایی قرار گرفته در فرم ت-۲ (گزارش عدم انطباق و اقدام اصلاحی) ثبت و پس از تایید ممیز به اطلاع و امضاء مدیر واحد بازرسی و نظارت می رسد.
- ✓ علل اصلی عدم انطباقها مورد تحلیل قرار گرفته و نسبت به تعیین اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مناسب جهت رفع عدم انطباق همراه با مهلت زمان انجام آن مورد توافق قرار گرفته و مراتب ثبت می شود.
- ✓ واحد ممیزی شونده موظف است در مهلت زمانی تعیین شده نسبت به انجام اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه توافق شده اقدام و مراتب را ثبت و به مدیریت اعلام نماید.
- ✓ اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه انجام شده مرتبط مورد بررسی قرار گرفته و مراتب به ممیزی شونده اعلام می گردد.
- ✓ اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مورد تایید در فاصله زمانی مشخص توسط ممیز مورد بازنگری قرار



گرفته و در صورت اثر بخش و کارا بودن آن مراتب توسط ممیز مورد تایید قرار می‌گیرد و بعنوان بهبود فرآیندی در شرکت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

## ۲- بازخور ناشی از بازنگری اسناد و مدارک شرکت

- ✓ بازنگری مدارک و اسناد سیستم‌های مدیریت‌های کیفیت شرکت در طی سال باید مورد بازنگری قرار بگیرد. در این راستا بازخورهای ناشی از این بازنگری جهت اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مورد استفاده واقع می‌شوند.
- ✓ هر واحد پس از بازنگری مدارک و اسناد مرتبط در صورت نیاز به تغییر و اصلاح مدرک و سند مراتب را در فرم ت-۲ همراه با درج مشخصات مدارک و سند در قسمت مربوط و در صورت نیاز همراه با مدارک و اسناد اصلاح شده به مدیر تضمین کیفیت ارسال می‌نمایند.
- ✓ مدیر تضمین کیفیت پس از بررسی مدارک و اسناد مزبور و با اصلاح و انطباق به کل سیستم‌های مدیریت‌های کیفیت شرکت مراتب را جهت اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه به کدیر تضمین کیفیت ارائه می‌نماید.

## سوابق

- ✓ کلیه سوابق مربوط به هر مورد اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه در بایگانی می‌شوند.

## فرم‌های مرتبط

- ✓ فرم گزارش عدم انطباق و اقدام اصلاحی (ت-۲)
- ✓ پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در خصوص رفع عیوب فرم (ت-۲)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

## دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل

RAST0015-1

### هدف

هدف از این دستورالعمل بیان اصول روش‌های بازرسی و نظارت منطبق با استاندارد ۱۷۰۲۰ شامل بررسی محصول، فرآیند، خدمت، یا تأسیسات یا طراحی آنها و تعیین انطباق آنها با الزامات مشخص شده یا الزامات عمومی بر مبنای قضاوت حرفه‌ای (اظهار نظر تخصصی) می‌باشد.

### دامنه کاربرد

این دستورالعمل کلیه فعالیت‌های بازرسی و نظارت را شامل می‌گردد.

### تعاریف

**بازرسی:** مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی است که برای رد یا قبول ماشین‌آلات، تجهیزات، ساختمان، تأسیسات، محصول یا خدمت و طراحی آنها یا سایر موارد از این دست و تعیین انطباق آنها با الزامات مشخص شده یا الزامات عمومی انجام می‌شود. در بازرسی «مورد بازرسی» بررسی و اگر مطابق با ویژگی‌های درخواستی باشد قبول و در غیر این صورت رد می‌شود. بازرسی در مقطعی از زمان صورت می‌گیرد و نتیجه به درخواست‌کننده

اعلام می‌گردد.<sup>۱۳</sup>

**نظارت:** فرآیندی مشابه با بازرسی است و منتها در طول فرآیند سرمایه‌گذاری، یا تولید انجام می‌شود. در بازرسی و نظارت، بازرس و ناظر وظیفه گزارش‌دهنده دارند و در خود فرآیند سرمایه‌گذاری یا تولید محصول یا خدمت دخالت ندارد. بر خلاف کنترل که علاوه بر وظیفه گزارشگری وظیفه ارائه راه حل یا مداخله در فرآیند را نیز بر عهده دارد.

برای انجام نظارت، بازرسی و کنترل همواره مورد بازرسی، مورد نظارت یا مورد کنترل با استانداردهایی از قبل تعیین شده مقایسه و مغایرت به وجود آمده نسبت به استاندارد مربوطه به عنوان انحراف از موازین معین می‌گردند.

در نظارت، بازرسی و کنترل کارا بودن یا نبودن مورد بازرسی، مورد نظارت یا مورد کنترل مد نظر نیست بلکه فقط انحراف از موازین مد نظر قرار می‌گیرد و هدف از آنها تولید یا تحویل ماشین‌آلات، تجهیزات، ساختمان، تأسیسات، محصول یا خدمت یا سایر موارد از این دست بدون عیب و نقص است.

**بازرسی فنی:** بسته به مورد بازرسی از مجموعه‌ای از تست‌ها و آزمون‌های انجام شده و انطباق نتایج آنها با استانداردهای از قبل تعیین شده می‌باشد. که می‌تواند شامل انواع اندازه‌گیری، آزمون، سنجش و ارزیابی باشد. فرآیندهای بازرسی فنی دارای سطوح مختلف بازرسی از شناسایی عیوب موجود و پیش‌بینی احتمال رخداد مشکلات فنی و انحرافات از موازین و استانداردها می‌باشد. بازرسی در سطوح بازرسی در حین ساخت، بازرسی در مقاطع زمان‌های مشخص، و بازرسی نهایی انجام می‌شود که هر کدام حسب مورد و موازین مربوطه از قبل تعیین می‌شوند.

منطبق با استاندارد ۱۷۰۲۰ و همچنین استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰، سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق- واژگان و اصول عمومی واژه‌های بکار برده شده در فوق دارای مفاهیم و معانی زیر هستند:

**محصول:** ماحصل یک فرآیند است که طبق استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ در چهار نوع کلی خدمات، نرم افزار، سخت افزار، و مواد فرآیند (فرآوری) شده زیر طبقه‌بندی می‌شوند.

**فرآیند:** به مجموعه فعالیت‌های مرتبط با هم یا متعامل که دروندادها را به برون‌دادها تبدیل می‌کند.<sup>۱۴</sup>

**خدمت:** ماحصل حداقل یک فعالیت است که الزاما در فصل مشترک بین تامین‌کننده و مشتری انجام می‌گیرد و عموماً ناملموس است. ارایه یک خدمت ممکن است مثلاً شامل موارد: فعالیت انجام گرفته بر روی محصول عرضه شده توسط مشتری، فعالیت انجام گرفته بر روی محصول غیرلموس عرضه شده توسط مشتری، تحویل محصول غیرلموس، ایجاد شرایط محیطی مناسب برای مشتری باشد.<sup>۱۵</sup>

۱۳ مّخذ از استاندارد ایران- ایزو ۱۷۰۰۰.

۱۴ مّخذ از استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰.

۱۵ مّخذ از استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰.

بازرس یا ناظر می‌تواند اقدام به پیشنهاد انجام اقدامات اصلاحی نمایند به این صورت که اگر ماشین‌آلات، تجهیزات، ساختمان، تأسیسات، محصول یا خدمت یا سایر موارد از این دست کمتر از استاندارد تعیین شده باشند. بازرس یا ناظر می‌تواند موارد انحرافات را ذکر و از مشتری بخواهد تا با بهبود کیفیت یا کمیت مورد نظر مورد بازرسی یا نظارت را به سطح مطلوب مورد نظر ارتقاء دهد. اقدامات اصلاحی شامل موارد بسیاری می‌شود که از حیثه وظایف بازرس و ناظر خارج هستند که از تعویض قطعه، ماشین، تکنولوژی و روش تولید گرفته تا تغییرات بنیادی در طراحی‌ها و برنامه‌ها و حتی سازمان را شامل می‌شود.

فعالیت بازرس یا ناظر یا کنترلر هنگام انجام نظارت، بازرسی یا کنترل می‌تواند موجب بروز حوادثی منتج از آزمون‌ها و تست‌ها شود. از اینرو باید از قبل تمهیدات احتیاطی و پیشگیرانه مد نظر قرار گرفته شوند که انجام آزمون‌ها منجر به آسیب یا صدمات اعم از انسانی و غیره نگردند. این اقدامات احتیاطی و پیشگیرانه از اهم موارد مطرح در نظارت، بازرسی و کنترل می‌باشند.

اصطلاحات و تعاریف زیر از استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰ در استاندارد ۱۷۰۲۰ بکار گرفته شده که در این متن نیز مورد استفاده قرار می‌گیرند:

**نهاد بازرسی:** نهادی است که بازرسی را به اجرا می‌گذارد. توضیح اینکه: نهاد بازرسی می‌تواند یک سازمان یا بخشی از یک سازمان باشد.

**سیستم بازرسی:** به مقررات، روش‌های اجرایی و مدیریتی برای انجام بازرسی گفته می‌شود. توضیح اینکه: یک سیستم بازرسی می‌تواند در سطح بین‌المللی، منطقه‌ای، ملی یا در سطوح پایین‌تر از ملی اجرا گردد.

**طرح بازرسی:** یک سیستم بازرسی است که در آن الزامات مشخص شده، مقررات و روش‌های اجرایی خاص کاربرد دارد. طرح‌های بازرسی می‌تواند در سطح بین‌المللی، منطقه‌ای، ملی یا در سطوح پایین‌تر از ملی اجرا گردند. به این طرح‌ها «برنامه» نیز گفته می‌شود.

**مورد بازرسی:** به فعالیت انجام شده یا تأسیسات ساخته شده یا کالایی که مرحله تولید خود را پشت سر گذاشته و به عنوان کالای مصرفی، یا واسطه‌ای یا سرمایه‌ای به مصرف یا برای تولید در مرحله دیگر مورد استفاده واقع می‌شود اطلاق می‌گردد

**مشتری:** به درخواست کننده انجام بازرسی برای مورد بازرسی گفته می‌شود.

**هدف از بازرسی:** بررسی صحت «مورد بازرسی» در انطباق با استانداردهای مربوطه و در نهایت تأیید یا رد اقلام مزبور از لحاظ فنی می‌باشد.

## مراجع

- ۱- استاندارد ایران ایزو ای سی ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶
- ۲- استاندارد ایران ایزو ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲

۳- استاندارد ایران ایزو ای ای سی ۱۷۰۲۵

۴- استاندارد بین‌المللی ایزو ای ای سی ۱۰۰۱۳، ۱۹۹۵

۵- استاندارد ایران ۱-۶۳۰۳ ویرایش ۱۳۹۳

## روش اجرا

### ضوابط بازرسی<sup>۱۶</sup>

- ۱- بازرسی توسط واحد بازرسی و نظارت صورت می‌گیرد. واحد بازرسی و نظارت می‌تواند با استفاده از بازرس داخل شرکت یا اشخاص حقیقی یا حقوقی داخل یا خارج از شرکت اعم از دولتی یا غیردولتی، اقدام به بازرسی کند.
- ۲- وظیفه بازرس احراز صحت یا عدم صحت مورد بازرسی از تمامی وجوه فنی با توجه به استانداردهای فنی مربوطه می‌باشد.
- ۳- کلیه مدارک و مستندات و ضوابط آنها و اظهار نظر درباره مورد بازرسی و احراز صحت و مطابقت مستندات تحویل واحد بازرسی و نظارت می‌شود. فرم (ب-۱)
- ۴- بازرس موظف است تا همه مستندات مشتری و استانداردهای مربوطه را بررسی و ارزیابی خود را از موارد مشهود و نامشهود ثبت کند.
- ۵- بازرس در صورتی صحت مورد بازرسی را تأیید می‌نماید که مورد بازرسی و مستندات مربوطه همگی دلالت بر صحت مورد بازرسی داشته باشند.
- ۶- بازرس نظریه خود را درباره مورد بازرسی از طریق واحد بازرسی و نظارت به مدیریت تضمین کیفیت اعلام می‌نماید.
- ۷- واحد بازرسی و نظارت مشخصات فنی واحدهای تخصصی لازم بازرس متشکل از بخش‌های مختلف فنی مهندسی را با توجه به مشخصات مورد بازرسی و بر مبنای نوع صنعت، پیچیدگی آن، تکنولوژی بکار گرفته شده، و غیره و مدت زمان بازرسی مشخص خواهد کرد.

۱۶ اقتباس شده از:

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد اول: مباحث نظری. مؤسسه نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد دوم: مباحث کاربردی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد سوم: مباحث اجرایی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

- ۸- واحد بازرسی و نظارت باید از مهارت‌ها و تخصص‌ها و ابزار و تجهیزات و امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم برخوردار باشد. (ب-۸)
- ۹- الزامات خاص یا پیش‌بینی، آنالیز مخاطرات و رعایت موارد لازمه قبل یا حین بازرسی از جمله تشکیل گروه‌های تکمیلی بازرسی تخصصی می‌تواند به درخواست واحد بازرسی و نظارت یا مدیریت تضمین کیفیت انجام شود. (ب-۳)
- ۱۰- بازرس در صورت رویت یا بروز هر گونه مورد مشکوک قبل یا حین بازرسی بایستی مراتب را به واحد متبوع اعلام و پس از کسب تکلیف، سپس با هماهنگی واحد مربوطه اقدام به بازرسی نمایند. فرم (ب-۴)
- ۱۱- واحد بازرسی و نظارت متشکل از کارشناسان فنی مهندسی تحت عنوان بازرس می‌باشد. بازرس می‌بایست از تجربه، مهارت حرفه‌ای، سابقه و فعالیت‌های اجرایی مرتبط با مورد بازرسی برخوردار باشد.
- ۱۲- واحد بازرسی و نظارت، وظایف و اختیارات بازرس / ناظر را در ارتباط با هر مورد بازرسی و میزان حق‌الزحمه خدمات مربوط و ترتیب پرداخت آن طی قرارداد منعقد شده با وی تعیین می‌کند.
- ۱۳- واحد بازرسی و نظارت پس از بررسی و تایید صلاحیت کارشناسان آنها را برای همکاری در واحد بازرسی و نظارت به مدیریت تضمین کیفیت معرفی و مدیریت اخیر حسب نیاز از بین کارشناسان معرفی شده، کارشناس اصلح را انتخاب می‌کند. فرم‌های (ب-۵ و ۶) و (ج-۱ و ۲ و ۳)
- ۱۴- واحد بازرسی و نظارت می‌تواند عنداللزوم نسبت به بکارگیری کارشناسان متخصص و مجرب در سایر واحدهای داخلی شرکت به عنوان بازرس اقدام کند. مسئولیت نظارت بر عملکرد بازرس منتخب در رابطه با مورد بازرسی با واحد بازرسی و نظارت است.
- ۱۵- بازرس داخلی شرکت موظف است تا به میزان مقرر توسط واحد بازرسی و نظارت ضمانت‌نامه حسن انجام کار در اختیار شرکت قرار دهد.
- ۱۶- کادر واحد بازرسی و نظارت الزاماً باید دوره‌های آموزش لازم برای بازرسی و دوره‌های تخصصی بازرسی طرح را در سطح لازم گذرانده باشند. سطح آموزشی دوره‌های مزبور را مدیریت تضمین کیفیت تعیین می‌کند. فرم‌های (ر-۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵)
- ۱۷- در صورت فقدان بازرس ذیصلاح، واحد بازرسی می‌تواند از اشخاص حقیقی یا حقوقی خارج از شرکت تحت شرایطی که مؤید صلاحیت اشخاص مذکور باشد استفاده کند.
- ۱۸- اشخاص حقیقی یا حقوقی علاوه بر تجربه و مهارت فنی و مدیریتی باید دارای امکانات فنی مورد لزوم مورد بازرسی باشند. تشخیص این امر با مدیریت تضمین کیفیت است.
- ۱۹- تعداد و نوع کارشناسان بازرس هر مورد بازرسی را واحد بازرسی بر اساس میزان و نوع و خصوصیات مورد بازرسی تعیین می‌کند. فرم (ب-۷)
- ۲۰- واحد بازرسی مکلف به بررسی گزارش‌های بازرس است.

- ۲۱- تنظیم و عقد قرارداد با مشتری باید پس از تایید واحد بازرسی انجام شود. فرم (ب-۸)
- ۲۲- هرگاه از تقصیر بازرسی خسارتی به شرکت وارد شود که بازرسی مسبب آن محسوب گردد، بازرسی مسئول خواهد بود.
- ۲۳- بازرسی در مقام اظهار نظر استقلال رأی داشته و در این خصوص از جهت مقررات اداری و استخدامی مصون از تعرض و بازخواست است.
- ۲۴- در صورت اختلاف نظر فیمابین بازرسی و واحد بازرسی و نظارت، نظر واحد بازرسی و نظارت ملاک عمل خواهد بود.
- ۲۵- هرگاه واحد بازرسی و نظارت در انتخاب بازرسی دقت لازم را به کار نبرد مسئولیت مستقیم با واحد بازرسی و نظارت خواهد بود.

## ضوابط نظارت<sup>۱۷</sup>

- ۱- «مورد نظارت» به فعالیت در حال انجام یا تأسیسات در حال ساخت یا کالایی که مرحله تولید قرار دارد اعم از مصرفی، یا واسطه‌ای یا سرمایه‌ای اطلاق می‌گردد که باید رعایت ویژگی‌های آن در طول ساخت با استانداردهای مربوط به همان مورد تطبیق داده شود.
- ۲- مشتری به درخواست کننده انجام نظارت برای مورد نظارت گفته می‌شود.
- ۳- هدف از نظارت، بررسی صحت رعایت انطباق با استانداردهای مربوطه و مقایسه پیش‌بینی‌های مورد نظارت با عملکردها و حسن جریان عملیات اجرایی مورد نظارت و در نهایت تأیید یا رد ارقام مزبور از لحاظ فنی درباره «مورد نظارت» می‌باشد.
- ۴- نظارت توسط واحد بازرسی و نظارت صورت می‌گیرد. واحد بازرسی و نظارت می‌تواند با استفاده از ناظر داخل شرکت یا اشخاص حقیقی یا حقوقی داخل یا خارج از شرکت اعم از دولتی یا غیردولتی، اقدام به نظارت کند.
- ۵- وظیفه ناظر احراز صحت یا عدم صحت رعایت استانداردهای فنی مربوطه درباره مورد نظارت از تمامی وجوه فنی می‌باشد.

۱۷ اقتباس شده از:

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد اول: مباحث نظری. مؤسسه نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد دوم: مباحث کاربردی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

بیژن بیدآباد، (کتاب) بانکداری راستین، سیستم نوین بانکداری اسلامی عملیاتی، جلد سوم: مباحث اجرایی. نوین پژوهان دانش راستین، ۱۳۹۵.

- ۶- در صورت بروز هرگونه وقفه یا تخلف یا هر اشکال دیگری، واحد بازرسی و نظارت موظف است نسبت به موضوع واقعه اظهار نظر نموده و مراتب را به مدیریت تضمین کیفیت اعلام کند. فرم‌های (ب-۹) و (ب-۱۰)
- ۷- نظارت شرکت بر مورد نظارت توسط واحد بازرسی و نظارت صورت می‌گیرد. واحد بازرسی و نظارت می‌تواند با استفاده از ناظر داخل شرکت یا اشخاص حقیقی یا حقوقی اعم از دولتی یا غیر دولتی خارج از شرکت اقدام به نظارت نماید.
- ۸- واحد بازرسی و نظارت متشکل از کارشناسان فنی مهندسی یا متخصص در زمینه مربوطه (بازرس/ناظر) می‌باشد.
- ۹- ناظر می‌بایست از تجربه، مهارت حرفه‌ای، سابقه و فعالیتهای اجرایی مرتبط با موضوع مورد نظارت برخوردار باشد.
- ۱۰- واحد بازرسی و نظارت وظایف و اختیارات ناظر را در ارتباط با هر مورد نظارت و میزان حق الزحمه خدمات مربوط و ترتیب پرداخت آن طی قرارداد منعقد شده با وی تعیین می‌کند. فرم (ب-۸)
- ۱۱- وظیفه ناظر تعیین، محاسبه و کنترل شاخص‌های کلیدی و تهیه گزارش‌های دوره‌ای لازم با توجه به شاخص‌های مهم مرتبط با وظایف نظارتی محوله از جمله زمان، کیفیت و حسن اجرای عملیات و ارائه آن به واحد بازرسی و نظارت می‌باشد.
- ۱۲- برای انجام نظارت صحیح نیاز است تا مورد نظارت در چارچوب معیارها و ملاک‌های تعیین شده توسط واحد بازرسی و نظارت شرکت، تحت نظارت قرار گیرد.
- ۱۳- واحد بازرسی و نظارت مشخصات فنی واحدهای تخصصی لازم ناظر، متشکل از بخش‌های فنی، مهندسی و ابزار و ملزومات و تجهیزات و انتخاب نوع دستورالعملها یا استانداردهای مورد نیاز و... را با توجه به مشخصات مورد نظارت و بر مبنای نوع صنعت، پیچیدگی آن، تکنولوژی بکار گرفته شده، میزان، نوع و مدت زمان و نحوه اجرا، همینطور کادر تیم و کارگروه اجرایی را تعیین می‌کند. فرم (ب-۹)
- ۱۴- ناظر مربوطه باید از مهارت‌ها و تخصص‌ها و ابزار و تجهیزات و امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم برای نظارت بر مورد نظارت برخوردار باشد.
- ۱۵- واحد بازرسی و نظارت می‌تواند برای مورد نظارت‌های خاص با توجه به دوره اجرا، حجم سرمایه‌گذاری و پیچیدگی تکنولوژی بکار رفته، از مشتری درخواست استقرار سیستم کنترل پروژه برای مورد نظارت و تهیه گزارش‌های دوره‌ای کنند.
- ۱۶- ناظر با توجه به مشخصات موضوع مورد نظارت اقدام به نظارت حضوری، درخواست گزارش از مشتری و یا تشکیل جلسات با مشتری می‌کند.
- ۱۷- الزامات خاص نظارتی از جمله تشکیل گروه‌های تکمیلی نظارتی تخصصی می‌تواند به درخواست واحد



- بازرسی و نظارت تعیین و اجرا شود.
- ۱۸- ناظر موظف است تا بر هرگونه تصرف اعم از نقل یا انتقال یا اختفاء یا تعویض یا هر نحو جابجایی در ارتباط با مورد نظارت را نظارت و به واحد بازرسی و نظارت گزارش کند. فرم (ب-۳، ت-۱)
- ۱۹- واحد بازرسی و نظارت می‌تواند عنداللزوم نسبت به بکارگیری کارشناسان متخصص و مجرب در سایر واحدهای داخلی شرکت به عنوان ناظر اقدام کند. مسئولیت نظارت بر عملکرد ناظر منتخب در رابطه با مورد نظارت مورد نظر با واحد بازرسی و نظارت است.
- ۲۰- ناظر داخلی شرکت موظف است تا به میزان تعیین شده توسط مدیریت تضمین کیفیت ضمانت‌نامه حسن انجام کار در اختیار شرکت قرار دهد.
- ۲۱- کادر واحد بازرسی و نظارت الزاماً باید دوره‌های آموزش نظارت و دوره‌های تخصصی نظارت بر مورد نظارت را در سطح لازم گذرانده باشند. سطح آموزشی دوره‌های مزبور را مدیریت تضمین کیفیت تعیین می‌کند.
- ۲۲- ادارات ذیربط شرکت پس از بررسی و تایید صلاحیت کارشناسان، آنها را برای همکاری در واحد بازرسی و نظارت و سایر واحدهای مدیریت تضمین کیفیت معرفی و مدیریت اخیر حسب نیاز از بین کارشناسان معرفی شده، کارشناس اصلح را انتخاب می‌کند.
- ۲۳- در صورت فقدان ناظر ذیصلاح، شرکت می‌تواند از اشخاص حقیقی یا حقوقی خارج از شرکت تحت شرایطی که مؤید صلاحیت اشخاص مذکور باشد استفاده کند.
- ۲۴- اشخاص حقیقی یا حقوقی باید در بخش فنی مهندسی علاوه بر تجربه و مهارت فنی و مدیریتی دارای امکانات فنی لازم برای مورد نظارت مورد نظر باشند. تشخیص این امر با مدیریت تضمین کیفیت همراه با معرفی امکانات و تجهیزات لازم می‌باشد.
- ۲۵- تعداد و نوع کارشناسان ناظر هر مورد نظارت را واحد بازرسی و نظارت بر اساس حجم سرمایه‌گذاری و نوع فعالیت و خصوصیات مورد نظارت تعیین می‌کند.
- ۲۶- واحد بازرسی و نظارت مکلف است گزارش‌های ناظر را بررسی و بازرسی کند.
- ۲۷- هرگاه از تقصیر ناظر خسارتی به شرکت وارد شود که مسبب آن محسوب گردد، ناظر مسئول خواهد بود.
- ۲۸- ناظر در مقام اظهار نظر استقلال رأی دارد و در این خصوص از جهت مقررات اداری و استخدامی مصون از تعرض و بازخواست است.
- ۲۹- در صورت اختلاف نظر فیما بین ناظر و واحد بازرسی و نظارت، نظر واحد بازرسی و نظارت ملاک عمل خواهد بود.
- ۳۰- هرگاه واحد بازرسی و نظارت در انتخاب ناظر دقت لازم را به کار نبرد مسئولیت مستقیم با واحد بازرسی

و نظارت خواهد بود.

## فرم‌های مرتبط

- ۱- فرم ارزیابی مدارک (ب-۱)
- ۲- فرم ماموریت بازرسی / کارشناس (ب-۲)
- ۳- فرم گزارش شناسایی و آنالیز مخاطرات (ب-۳)
- ۴- فرم گزارش حادثه / تخلف (ب-۴)
- ۵- قرارداد کار با مدت معین (ب-۵)
- ۶- فرم شناسنامه آموزشی پرسنل (ب-۶)
- ۷- شرح وظایف کادر تیم کارشناسی / بازرسی / کنترل پروژه (ب-۷)
- ۸- فرم صورتجلسه امکان سنجی قراردادها / سفارش (ب-۸)
- ۹- فرم رسیدگی و جمع بندی نظرات و شکایات (ب-۹)
- فرم ثبت سالیانه نظرات، شکایات، و درخواست رسیدگی مجدد (ب-۱۰)



## شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

### دستورالعمل: رازداری و محرمانگی

#### RAST0016-1

#### هدف

هدف از این دستورالعمل، پذیرش مسوولیت حفظ کلیه اطلاعات کسب یا ایجاد شده در طی انجام فعالیت‌های بازرسی از طریق تعهدات حقوقی قابل اجرا فی مابین شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین با مشتریان و نهادهای مرتبط می‌باشد.

#### دامنه کاربرد

این دستورالعمل کلیه اسناد و اطلاعات و داده‌های شرکت و کارمندان و نهادها و سازمانهای مرتبط و اشخاص حقیقی و حقوقی مرتبط با شرکت اعم از قراردادها و اطلاعات مشتری، نرم افزاری، فنی و حرفه‌ای که افشای اطلاعات موجب تاثیرات قابل توجه می‌گردد و نهایتاً کلیه اطلاعات دارای حقوق انحصاری ۱۸ و کلیه اسناد، مدارک و امور شرکت که جنبه محرمانه داشته و کارهایی که به شرکت واگذار می‌شود و از نظر مشتری دارای بار حقوقی معنوی و مالکانه می‌باشد محرمانه محسوب شده و باید محرمانه تلقی شود کاربرد دارد.

#### مراجع

بند ۴-۲ استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲

راهنمای کاربرد استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲

## تعاریف

کلیه تعاریف و اصطلاحات مندرج در استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ و استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ و استاندارد ایران- ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۰۰ در این روش اجرایی استفاده می شود.

## مسئولیتها

تمامی کارمندان در هر سطح در تمام واحدها مکلف به رعایت این دستورالعمل هستند. همانگونه که در خط مشی کیفیت شرکت و سایر روش های اجرایی مرتبط آمده مدیر عامل شرکت در برابر حفظ و نگهداری حقوق مالکانه و سرمایه معنوی مشتریان در جایی که صراحتاً اعلام شده و یا بطور تلویحی از نظر شرکت باید محرمانه تلقی شود، متعهد و مسئول می باشند و این امر بطور عملی در کلیه امور شرکت رعایت می شود و هر یک از کارکنان حسب وظائف و مسئولیت مربوط موظف به رعایت حفظ و نگهداری حقوق و سرمایه معنوی مشتریان بوده و باید از افشاء و بازگو نمودن امور و اسناد محرمانه به غیر، خودداری نمایند که به تفصیل در شرح فعالیتها خواهد آمد.

## روش اجرا

محرمانگی<sup>۱۹</sup> در چارچوب زیر صورت می پذیرد:

- ۱- نهاد بازرسی باید مسوولیت مدیریت کلیه اطلاعات کسب یا ایجاد شده در طی انجام فعالیت های بازرسی را از طریق تعهدات حقوقی قابل اجرا بپذیرد. نهاد بازرسی باید پیش از مبادرت به قرارداد اطلاعات در حوزه عمومی<sup>۲۰</sup>، کارفرما را مطلع کند. بجز اطلاعاتی که کارفرما در دسترس عموم قرار می دهد، یا وقتی که بین نهاد بازرسی و کارفرما توافق شده است (برای مثال: به منظور پاسخگویی به شکایات)، کلیه اطلاعات دیگر اطلاعات دارای حقوق انحصاری<sup>۲۱</sup> محسوب شده و باید محرمانه تلقی شود.
- ۲- زمانی که نهاد بازرسی طبق قانون ملزم یا طبق تعهدات قراردادی مجاز به انتشار اطلاعات محرمانه شده باشد، کارفرما یا شخص ذیربط باید از اطلاعات ارایه شده مطلع شود، مگر آن که بوسیله قانون منع شده باشد.
- ۳- اطلاعاتی که درباره کارفرما از منابع دیگر به غیر از کارفرما کسب شده باشد باید به عنوان محرمانه تلقی گردد.
- ۴- رعایت رازداری حرفه ای در فرآیندهای بازرسی و نظارت شامل موارد زیر می باشد:  
✓ در فرآیندهای بازرسی و نظارت ذینفعان محق هستند که اسراری که برای شرکت و بازرسان بیان

19 Confidentiality

20 Public domain

21 Proprietary information

- می‌کنند محرمانه تلقی شده و محفوظ بماند.
- ✓ آمار و اطلاعات بدست آمده در فرآیندهای بازرسی و نظارت به عنوان امانت و اسرار حرفه‌ای تلقی شده و صرفاً در جهت ایفاء وظایف بازرسی یا نظارت بکار گرفته می‌شوند.
  - ✓ عدم اعلان اسرار مالی و غیرمالی شرکت که در فرآیندهای بازرسی و نظارت به دست می‌آیند به اشخاص غیر ذیصلاح
  - ✓ کارکنان و بازرسان و ناظران حق افشاء اطلاعات محرمانه شرکت، مشتریان و سایر ذینفعان را به غیر ندارند. موارد استثناء شامل اقلام زیر می‌شود:
  - ✓ در جهت حفظ منافع حرفه‌ای خود در دعاوی حقوقی.
  - ✓ الزام قانونی مرجع قضائی
  - ✓ رعایت الزامات اصول و ضوابط حرفه‌ای.
  - ✓ در مواردی که مشتری اطلاعات خود را به عنوان محرمانه تلقی نکرده و به شرکت اعلان ننموده.
  - ✓ افشاء اطلاعات در مواردی که به خواست ذینفع یا مراجع قانونی ذیربط می‌باشد طبق مقررات مربوطه و با حفظ محرمانگی مقرر در قوانین و مقررات مجاز می‌باشد.
  - ✓ در صورت افشاء اطلاعات محرمانه که منجر به تضییع حقوق ذینفعان گردد، افشاء کننده مسئول خواهد بود.
  - ✓ اطلاعات و آمار به دست آمده در فرآیندهای بازرسی و نظارت نباید در جهت منافع شخصی، گروهی یا اضرار به غیر استفاده شود.
  - ✓ پس از خاتمه بازرسی و نظارت و خاتمه ارتباط بازرس و ناظر با مشتری محرمانگی همچنان پا بر جا خواهد بود.
  - ✓ مدیران باید کارمندان خود را نسبت به اصل رازداری و رعایت محرمانگی آگاه و از اجرای این دستورالعمل اطمینان حاصل نمایند.
  - ✓ مشتری باید برای حفظ محرمانگی اطلاعات قبلاً نسبت به اعلام اطلاعات محرمانه شرکت را آگاه سازد که کدامین قلم از اطلاعات حاصله شامل محرمانه بودن می‌شود.
  - ✓ کلیه کارکنان اعم از رسمی، تمام وقت، نیمه وقت و قراردادی در هنگام استخدام و یا انعقاد قرارداد موظفند سوگند نامه (الف-۲) را مطالعه و امضاء نموده و همواره در طول خدمت و بعد از آن نسبت به رعایت مفاد آن ملزم و وفادار باشند.
  - ✓ شرکت در شرایط عمومی قرارداد متعهد است که، چنانچه قرار است بخشی از کار مشتری به پیمانکار واگذار شود، پیمانکار مرتبط موظف است سوگند نامه منظم به روش اجرایی شناسه (الف-۲) را امضاء و متعهد به مفاد آن باشد.

✓ شرکت در طراحی سیستم و روش های اجرایی سعی می نماید که فقط افراد مرتبط با کار، به مدارک و اسناد و کم و کیف فرایند کار و آن هم در حدود وظایف و مسئولیت خود دسترسی و اطلاع داشته باشند و از اشاعه هرگونه اطلاعاتی که نزد کارفرما ( مشتری) محرمانه و غیر قابل افشا به غیر و عموم می باشد، خودداری نماید چنانچه خطایی در این خصوص از آنها سرزند قابل ردیابی و شناسایی بوده، قابل تعقیب و پیگرد قانونی باشد.

✓ چنانچه کارکنان مرتکب خطایی از لحاظ افشاء امور محرمانه شرکت و عدم حفظ رعایت رازداری بخصوص در ارتباط با مشتریان گردند شدیداً مورد مؤاخذه قرار گرفته و مکلف به جبران خسارت می باشند.

✓ با توجه به اینکه در برنامه های توسعه شرکت کل فرآیند کار بازرسی به صورت رایانه ای انجام می شود مدیریت سیستم باید طوری طراحی و تعبیه شود که تنها کارکنان مسئول در محدوده مربوط به وظایف خود بتوانند به اطلاعات و داده های کار دسترسی داشته باشند و سایر اطلاعات و داده ها برای آنها غیر قابل دسترسی باشد.

✓ شواهد عینی مربوط

## فرم های مرتبط

۱- فرم تعهد به عدم وابستگی مدیران / کارمندان فرم (الف-۱)

۲- فرم سوگند و تعهد نامه (فرم الف-۲)

۳- فرم تعهد به عدم وابستگی (فرم الف-۳)



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

## دستورالعمل: سازمان و وظایف

RAST017-1

### هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، توضیح شرح وظایف و شرایط احراز تمامی کارکنان موثر بر کیفیت فعالیتهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین می باشد.

### دامنه کاربرد

این دستورالعمل کلیه نفرات موثر بر کیفیت فعالیتهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین مشتمل بر کارشناسان، بازرسان، مدیران فنی، مدیران و غیره را شامل می شود.

### مراجع

استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۲۰: سال ۱۳۹۲، ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی

### مسئولیتها

- ✓ مسئولیت اجرای این رویه برعهده مدیر عامل و تمامی مدیران شرکت می باشد.
- ✓ مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این رویه برعهده مدیر تضمین کیفیت می باشد.
- ✓ سایر مسوولیتها در متن بیان می گردد.

## شرح الزامات

الزامات ساختاری در دو بخش الزامات اداری، و سازمان و مدیریت تفکیک می‌شود.

✓ الزامات اداری در موارد زیر تعریف شده است:

- ۴- نهاد بازرسی باید شخصیت حقوقی<sup>۲۲</sup> یا بخش تعیین شده‌ای از یک شخصیت حقوقی باشد، به طوری که برای کلیه فعالیت‌های بازرسی خود مسوولیت قانونی داشته باشد.<sup>۲۳</sup>
- ۵- نهاد بازرسی که بخشی از یک شخصیت حقوقی دست‌اندرکار در فعالیت‌هایی بجز بازرسی است باید در درون آن شخصیت حقوقی قابل شناسایی باشد.
- ۶- نهاد بازرسی باید مستنداتی داشته باشد تا فعالیت‌هایی که برای آنها صلاحیت دارد را شرح دهد.
- ۷- نهاد بازرسی باید به منظور پوشش مسوولیت‌های قانونی ناشی از کار خود تمهیدات کافی فراهم کند (برای مثال: بیمه یا پس‌اندازها). توضیح اینکه: مسوولیت قانونی می‌تواند طبق قوانین ملی بر عهده دولت یا سازمانی که نهاد بازرسی بخشی از آن را تشکیل می‌دهد، باشد.
- ۸- نهاد بازرسی باید مستنداتی داشته باشد که در آن شرایط قراردادی که طبق آن خدمات بازرسی را ارائه می‌کند شرح دهد، مگر در مواردی که خدمات بازرسی به شخصیت حقوقی ارائه شود که نهاد بازرسی بخشی از آن است.

✓ الزامات سازمان و مدیریت شامل موارد زیر می‌باشد:

- ۱- نهاد بازرسی باید به گونه‌ای ساختاردهی<sup>۲۴</sup> و مدیریت گردد تا بی‌طرفی آن حفظ شود.
- ۲- نهاد بازرسی باید به گونه‌ای سازماندهی و مدیریت شود تا نهاد را در حفظ قابلیت انجام فعالیت‌های بازرسی خود توانمند سازد. توضیح اینکه: طرح‌های بازرسی می‌تواند الزام کند که نهاد بازرسی در تبادل تجربه فنی با سایر نهادهای بازرسی به منظور حفظ قابلیت‌ها مشارکت داشته باشد.
- ۳- نهاد بازرسی باید مسوولیت‌ها و ساختار گزارش‌دهی در سازمان را تعیین و مدون کند.
- ۴- هرگاه نهاد بازرسی بخشی از یک شخصیت حقوقی باشد که فعالیت‌های دیگری انجام می‌دهد، ارتباط اینگونه فعالیت‌ها و فعالیت‌های بازرسی باید تعیین شود.
- ۵- نهاد بازرسی باید فرد یا افرادی را به عنوان مدیر یا مدیران فنی در اختیار داشته باشد که مسوولیت کلی برای اطمینان از این که فعالیت‌های بازرسی مطابق با این استاندارد انجام می‌شوند را بر عهده داشته باشند. توضیح اینکه: فرد انجام‌دهنده این شغل همیشه دارای عنوان مدیر فنی نیست. فرد یا افراد انجام‌دهنده این شغل باید واجد صلاحیت فنی و تجربه‌ی عملیاتی در نهاد بازرسی باشد. هرگاه نهاد بازرسی

22 Legal entity

۲۳ یک نهاد بازرسی وابسته به دولت بر مبنای وضعیت دولتی خود یک شخصیت حقوقی در نظر گرفته می‌شود.

24 Structured

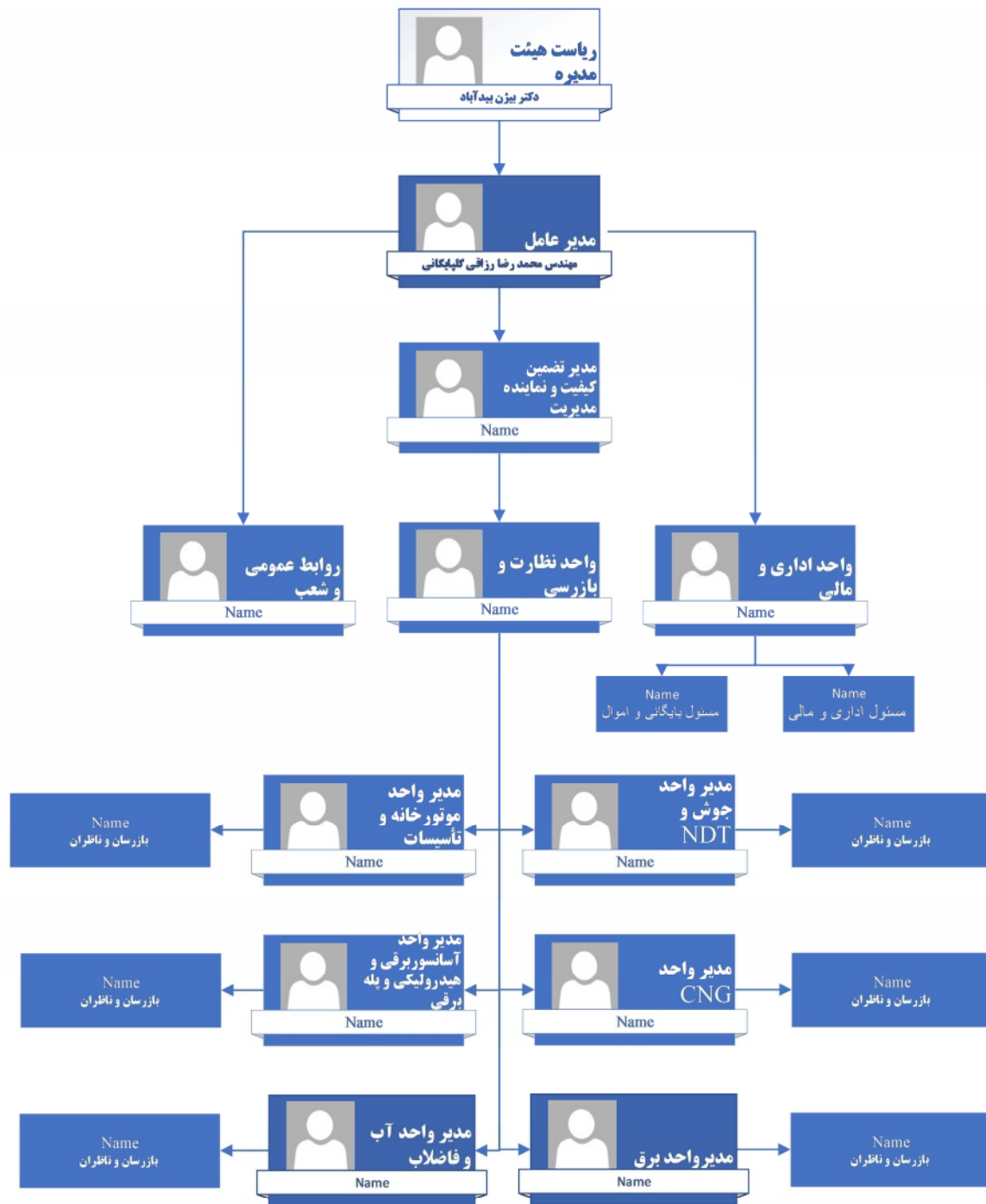


- بیش از یک مدیر فنی داشته باشد، مسوولیت‌های خاص هر یک از مدیران باید تعیین و مدون شود.
- ۶- نهاد بازرسی باید فرد یا افرادی را منصوب نماید که در غیاب هر مدیر فنی به جانشینی از او مسوول فعالیت‌های بازرسی در حال انجام باشد.
- ۷- نهاد بازرسی باید برای هر رده شغلی در نمودار سازمانی خود که دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی است شرح شغل یا مدرک دیگر داشته باشد.
- ✓ همانطور که در نمودار زیر نشان داده شده سازمان و تشکیلات شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین متشکل از مدیر عامل زیر نظر هیئت مدیره و از سوی دیگر مدیر تضمین کیفیت و واحد اداری و مالی و واحد روابط عمومی و شعب زیر نظر مستقیم وی قرار می‌گیرند.
- ✓ واحد بازرسی و نظارت زیر نظر مدیر تضمین کیفیت قرار دارد که در ذیل آن واحدهای ذیل قرار می‌گیرند:
- ✓ واحد بازرسی و نظارت آسانسورهای برقی، و هیدرولیکی و پله برقی
  - ✓ واحد بازرسی و نظارت موتورخانه و تأسیسات
  - ✓ واحد بازرسی و نظارت جوش و NTD
  - ✓ واحد بازرسی و نظارت CNG
- ✓ بازرسان و ناظران در ذیل واحدهای فوق قرار می‌گیرند.
- ✓ واحد اداری و مالی متشکل از بخش اداری و مالی و بخش بایگانی و اموال می‌باشد.
- ✓ نماینده مدیریت، به عنوان نماینده مدیر عامل است که در مواردی است که مدیر عامل به وی اختیار مداخله در امور مشخص شرکت را داده است می‌تواند از جانب مدیر عامل و با مسئولیت خود نسبت به انجام موارد مورد نظر اقدام نماید. نماینده مدیریت همزمان مدیر تضمین کیفیت نیز می‌باشد.
- ✓ سلسله مراتب دستور گیری و گزارش دهی پرسنل بر اساس چارت زیر می‌باشد.

---

**با توجه به نوپا بودن شرکت سازمان و تشکیلات شرکت در طی زمان تکمیل خواهند شد.**

---



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین  
سال ۱۴۰۰

## تأمین نیازهای آموزشی

✓ در جهت افزایش توانایی‌های کارکنان واحدهای بازرسی و نظارت و تأمین منابع انسانی لازم برای قبول مسئولیت اجرای فعالیتهای بازرسی و نظارت شیوه‌های تأمین نیازهای آموزشی به طرق مختلف مد

نظر قرار دارد. در این راستا استخدام بازرسان و ناظران پس از احراز شایستگی آنان و ارتقاء بازرسان جهت حصول شایستگی لازم برای انجام امور بازرسی و نظارت از موارد مطرح در این راستا می‌باشد.

✓ جهت حصول این امر با توجه به موارد کاری شرکت، افراد بازرسی یا ناظر ملزم به گذراندن دوره‌های مربوطه بوده و پس از آزمون و اخذ گواهی مربوطه در سمت مشخص شده اشتغال به فعالیت می‌نمایند.

✓ جهت انجام این مهم ماتریس آموزش‌های لازم تدوین می‌گردد این ماتریس جدولی است که نشان می‌دهد هر بازرسی یا ناظر باید برای انجام عملیات بازرسی یا نظارت خاص کدامین آموزش‌های حرفه‌ای را باید گذرانده باشند. دوره‌های گذرانیده شده توسط بازرسی یا ناظر در پرونده آموزشی وی ثبت خواهد شد. و کپی گواهینامه‌های آموزشی هر فرد در پرونده آموزشی او نگهداری می‌گردند.

✓ نیازهای آموزشی همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی داخل شرکت و خارج از شرکت، شایستگی و ارزیابی مدرس، یا موسسه آموزشی، و نهایتاً ارزیابی موثر بودن دوره آموزشی بر عهده مدیر واحد تضمین کیفیت و با هماهنگی با واحد ذیربط خواهد شد.

## الزامات و وظایف پرسنلی و شرایط احراز سمت

- ✓ نهاد بازرسی باید الزامات صلاحیت برای کلیه کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی، از جمله الزامات مربوط به تحصیلات، آموزش، دانش فنی، مهارت‌ها و تجربه را تعیین و مدون کند. توضیح اینکه الزامات صلاحیت می‌تواند بخشی از شرح شغل یا مدارک لازم باشد.
- ✓ نهاد بازرسی باید به تعداد کافی افراد با صلاحیت‌های لازم را استخدام کرده یا با آنها قرارداد داشته باشد که در صورت نیاز توانایی قضاوت‌های حرفه‌ای<sup>۲۵</sup> برای انجام فعالیت‌های بازرسی خود بر اساس نوع، محدوده<sup>۲۶</sup> و حجم را داشته باشد.
- ✓ کارکنان مسوول برای بازرسی باید شایستگی‌ها، آموزش، تجربه و دانش کافی مناسب در باره الزامات بازرسی‌هایی که انجام می‌دهند را دارا باشند. آنها هم چنین باید دارای دانش مرتبط زیر باشند:
- ✓ فنآوری به کار گرفته شده برای ساخت محصولات بازرسی شده، اجرای فرآیندها و آرایه خدمات
- ✓ نحوه کاربری محصولات، اجرای فرآیندها و آرایه خدمات
- ✓ رخداد هر عیب احتمالی طی به کارگیری محصول، شکست‌ها<sup>۲۷</sup> در اجرای فرآیندها و کاستی در آرایه خدمات
- ✓ کارکنان مسوول برای بازرسی باید اهمیت انحراف‌های یافته شده از نحوه کاربری متعارف محصولات، اجرای فرآیندها و آرایه خدمات را درک کنند.
- ✓ نهاد بازرسی باید وظایف، مسوولیت‌ها و اختیارات را برای یکایک افراد روشن سازد.

25 Professional judgements  
26 Range  
27 Failures

- ✓ نهاد بازرسی باید روش‌های اجرایی مدون برای انتخاب، آموزش، تفویض اختیار رسمی<sup>۲۸</sup> و پایش<sup>۲۹</sup> بازرسان و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی، داشته باشد.
- ✓ روش‌های اجرایی مدون برای آموزش باید مراحل زیر را مورد ملاحظه قرار دهد:
  - الف) یک دوره آشنایی
  - ب) یک دوره کارورزی<sup>۳۰</sup> تحت هدایت بازرسان با تجربه
  - پ) آموزش مداوم به منظور همگامی با فن آوری در حال توسعه و روش‌های<sup>۳۱</sup> بازرسی.
- ✓ آموزش لازم باید متناسب با توانایی، شایستگی‌ها و تجربه هر بازرس و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی بوده و به نتایج پایش وابسته باشد.
- ✓ کارکنان آشنا با روش‌ها و روش‌های اجرایی بازرسی باید کلیه بازرسان و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی را به منظور عملکرد رضایت بخش پایش کنند. نتایج پایش باید به عنوان ابزاری در شناسایی نیازمندی‌های آموزشی بکار گرفته شود. توضیح اینکه پایش می‌تواند شامل ترکیبی از فنون از قبیل نظارت‌ها در محل<sup>۳۲</sup>، بازنگری‌های گزارش، مصاحبه‌ها، بازرسی‌های شبیه‌سازی شده<sup>۳۳</sup> و سایر فنون برای ارزیابی عملکرد باشد، و بستگی به ماهیت فعالیت‌های بازرسی خواهد داشت.
- ✓ هر بازرس باید در محل تحت نظارت قرار گیرد مگر آنکه شواهد کافی دال بر تداوم اجرای کارآمد<sup>۳۴</sup> او وجود داشته باشد. توضیح اینکه: انتظار می‌رود نظارت‌ها در محل به روشی انجام شود که اختلال در بازرسی‌ها به ویژه از دیدگاه کارفرما به حداقل رسانده شود.
- ✓ نهاد بازرسی باید سوابق پایش، تحصیلات، آموزش، دانش فنی، مهارت‌ها، تجربه و اختیارات هر یک از کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی را نگهداری کند.
- ✓ کارکنان دست‌اندر کار فعالیت‌های بازرسی نباید به گونه‌ای حق الزحمه دریافت کنند<sup>۳۵</sup> که بر نتایج بازرسی‌ها تاثیر گذارد.
- ✓ کلیه کارکنان نهاد بازرسی، درون سازمانی یا برون سازمانی که می‌توانند بر فعالیت‌های بازرسی تاثیر گذار باشند باید بی طرفانه عمل کنند.
- ✓ کلیه کارکنان نهاد بازرسی، از جمله پیمانکاران فرعی، کارکنان نهادهای بیرونی، و افراد اقدام کننده از طرف نهاد بازرسی، باید کلیه اطلاعات دریافت یا ایجاد شده در طول انجام فعالیت‌های بازرسی را محرمانه نگهداری کنند، مگر آنکه قانون الزام کند.

---

28 Formally authorizing  
 29 Monitoring  
 30 Mentored  
 31 Methods  
 32 On-site observations  
 33 Simulated  
 34 Competently  
 35 Remunerated

✓ پست‌ها و شرح وظایف آنها در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین طبق شرح زیر مشخص شده‌اند:

## مدیر عامل

مدیر عامل تحت نظارت مستقیم هیئت مدیره مسئولیت اداره کلیه امور شرکت در زمینه انجام امور مربوط به شرکت و برنامه‌ریزی و تنظیم امور جاری شرکت، بررسی آمار و گزارشات و فعالیت‌های واحدها و اتخاذ تصمیم در جهت بهبود کمی و کیفی فعالیت‌ها، ارائه نظرات و پیشنهادات مناسب به هیئت مدیره و تعیین خط مشی شرکت، تهیه اطلاعات لازم و ارائه به هیئت مدیره و نظایر آن را بر عهده دارد.

## وظایف اصلی:

- ۱- برنامه ریزی و تنظیم امور جاری شرکت بر اساس مصوبات هیئت مدیره
- ۲- نظارت بر اجرای خط مشی‌ها، مقررات و دستورالعمل‌های شرکت
- ۳- تدوین خط مشی کیفیت
- ۴- نظارت بر مدارک، ممیزی داخلی و سایر فعالیت‌های مربوطه در سیستم کیفیت
- ۵- بررسی و کنترل گزارشات و آمار، اطلاعات واحدهای مختلف اجرایی، برنامه‌ریزی، کنترل امور مالی و اداری و شعب و واحدها و ارائه راهنمایی‌ها و دستورات لازم
- ۶- انجام بررسی‌های لازم و ارائه نظرات و پیشنهادات مناسب به هیئت مدیره
- ۷- نظارت و کنترل بر کلیه اسناد و اوراق بهادار شرکت و دستورالعمل‌ها و مصوبات هیئت مدیره
- ۸- بررسی عملکرد واحدهای مختلف شرکت با توجه به برنامه‌ریزی‌های انجام شده و اعمال تغییرات لازم در برنامه‌ها
- ۹- کنترل و تایید صورت‌های مالی و بودجه سالیانه شرکت و تهیه گزارشات لازم و ارائه به هیئت مدیره.
- ۱۰- بررسی و تجزیه و تحلیل گزارش‌های مربوط به چگونگی قراردادهای و تدوین روش‌های مختلف کنترل و بازرسی و نظارت و اتخاذ تصمیمات اولیه با توجه به نوع کار و منابع شرکت.
- ۱۱- انجام بررسی‌های لازم بمنظور شناخت مسائل و مشکلات فعالیت شرکت و اتخاذ تصمیمات لازم در زمینه فعالیت شرکت و بالا بردن کمی و کیفی فعالیت‌ها.
- ۱۲- بررسی و کنترل کلیه اسناد و اوراق بهادار و درخواست‌ها و گزارشات بازرسی و نظارت و تایید آنها با توجه به آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و مصوبات هیئت مدیره.
- ۱۳- بررسی و ارائه نظر نسبت به عقد قراردادهای شرکت با اشخاص ثالث
- ۱۴- صدور بخشنامه‌ها، اطلاعیه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی
- ۱۵- شرکت در جلسات هیئت مدیره و ارائه آمار و گزارشات از نحوه فعالیت و اداره امور شرکت

## شرایط احراز:

- ۱- حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
- ۲- آشنایی به زبان انگلیسی
- ۳- توانایی اداره شرکت بر اساس اصول صحیح مدیریت و داشتن استعداد مدیریت و قدرت رهبری.
- ۴- آشنایی به قانون تجارت و قوانین و مقررات جاری کشور در زمینه تجارت و بازرسی و نظارت
- ۵- آشنایی به اصول و روش‌های علمی مدیریت
- ۶- روابط عمومی مناسب
- ۷- داشتن حداقل سه سال سابقه کار مفید

## مدیر تضمین کیفیت

### تعریف شغل:

نظارت زیر نظر مدیر عامل و به عنوان نماینده مدیر عامل در شرکت بوده و عهده‌دار امور مرتبط با کیفیت بازرسی و نظارت و اجرای صحیح و دقیق استانداردها در شرکت می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- تهیه و تدوین و بروزرسانی نظامنامه کیفیت و مستندات مورد نیاز در سیستم‌های مدیریت کیفیت
- ۲- حصول اطمینان از پیاده سازی و اجرای روشهای اجرایی، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌های داخلی و الزامات قانونی نهادهای مرجع
- ۳- حصول اطمینان از اجرای موثر اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- ۴- برنامه ریزی و اجرای ممیزی‌های داخلی و خارجی
- ۵- همکاری در تدوین برنامه‌های آموزشی کارکنان
- ۶- ارائه گزارش به مدیریت ارشد در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت
- ۷- نظارت بر انجام امور مرتبط با کالیبراسیون
- ۸- نظارت بر اجرای الزامات سیستم مدیریت کیفیت
- ۹- برگزاری جلسات بازنگری مدیریت
- ۱۰- تهیه یا تایید مستندات سیستم کیفیت
- ۱۱- پیگیری شکایات مشتریان
- ۱۲- ارزیابی تامین کنندگان و پیمانکاران
- ۱۳- امکان سنجی قراردادهای کاری
- ۱۴- ارزیابی و تصمیم گیری در مورد پرسنل
- ۱۵- ارائه گزارش به مدیر عامل در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت
- ۱۶- حصول اطمینان از ارتقای آگاهی نسبت به خواسته‌های مشتری، در کل شرکت

۱۷- مشارکت در تدوین برنامه آموزشی کارمندان توسط مدیران واحدها و تایید آن، و نظارت بر اثربخشی آن و تایید گواهینامه‌های آموزشی

### شرایط احراز:

- ۱- دارا بودن مدرک کارشناسی یا بالاتر در رشته‌های مهندسی یا مدیریت
- ۲- حداقل ۱ سال سابقه کار مرتبط
- ۳- آشنایی کامل با استاندارد مدیریت کیفیت ایزو ۱۷۰۲۰ و استانداردهای واحدهای زیرمجموعه
- ۴- آگاهی با مکالمات روزمره انگلیسی در حد متوسط
- ۵- آشنایی با کامپیوتر
- ۶- آشنایی با سازمان‌های معتبر داخلی و خارجی و نوع فعالیت آنها
- ۷- آشنایی با نامه نگاری اداری
- ۸- روابط عمومی خوب

### مدیر اداری و مالی

مدیر اداری و مالی زیر نظر مدیر عامل بوده و مسئول هماهنگی کلیه امور مربوط به کارکنان، حقوق و دستمزد، مالی، اداری، اموال و بایگانی، مکاتبات و مراسلات، پیمانها و قراردادها و ایجاد ارتباط و پیگیری نیازمندی‌های مشتری در مورد صورتجلسه‌ها و مکاتبات اداری و ثبت و گزارشگری عملکرد مالی شرکت و حفظ و نگهداری دفاتر قانونی و اسناد و مدارک حسابداری طبق اصول و استانداردهای حسابداری و قوانین مالی و محاسباتی و مالیاتی کشور و نظارت بر حسابداران مالی و دستورالعمل‌های مالی است.

### وظایف اصلی:

- ۱- انجام کلیه امور مالی و اداری و دفتری، اموال، بایگانی و کنترل سوابق
- ۲- نظارت بر انجام امور محوله به کارکنان اداری و مالی و تقسیم وظایف بین آنها
- ۳- ابلاغ و ارجاع و بایگانی کلیه امور اداری
- ۴- پیگیری نامه‌های وارده و صادره
- ۵- پرداخت حقوق و دستمزد پرسنل
- ۶- حسابداری شرکت
- ۷- امور مربوط به کارگزینی و آمار پرسنلی و حضور غیاب پرسنل
- ۸- کارپردازی و انبار
- ۹- انجام امور پشتیبانی
- ۱۰- سرپرستی بر عملیات و رویدادهای مالی و حصول اطمینان از ثبت به موقع کلیه رویدادهای مالی شرکت

- ۱۱- نظارت بر ثبت دفاتر قانونی و تنظیم اسناد حسابداری
- ۱۲- نظارت بر صورت حسابهای صادره جهت مشتریان و پیگیری وصول مطالبات
- ۱۳- نظارت بر عملیات دریافت و پرداخت و کنترل پرداختها و تسویه حساب قراردادها
- ۱۴- نظارت بر کلیه اسناد و اقلام دارایی و بدهی اعم از ریالی و ارزی
- ۱۵- همکاری با حسابرسان و پاسخگویی به سوالات مطروحه
- ۱۶- تهیه و تنظیم اظهارنامه مالیاتی و همکاری با ممیزین وزارت دارایی و پاسخ به سوالات مطروحه
- ۱۷- نظارت بر سیستمهای مالی و نرم افزارهای مربوطه بمنظور حصول اطمینان از کارکرد صحیح آنها
- ۱۸- تهیه و تنظیم بودجه سالانه شرکت و گزارشات بودجه
- ۱۹- رفع مغایرت حسابهای فیمابین با سایر مشتریان
- ۲۰- نظارت بر اجرای صحیح دستورالعملها و آیین نامه ها
- ۲۱- پیگیری و اخذ کلیه تغییرات آیین نامهها و مقررات خصوصاً مربوط به حقوق و دستمزد پرسنل
- ۲۲- نظارت بر چگونگی صدور کلیه اسناد حسابداری

### شرایط احراز:

- ۱- داشتن حداقل مدرک لیسانس حسابداری
- ۲- تسلط بر امور اداری و مالی و مدیریت امور مالی
- ۳- تسلط به کامپیوتر و نرم افزارهای مربوط به حوزه اداری و مالی
- ۴- تسلط نسبی به زبان انگلیسی
- ۵- آشنایی کامل به قوانین مالی و تجاری و استانداردهای حسابداری
- ۶- حداقل ۵ سال تجربه در امور مالی و حسابرسی

### مدیر واحد بازرسی و نظارت

مدیر واحد بازرسی و نظارت زیر نظر مدیر تضمین کیفیت عهده دار مدیریت فعالیت های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحدهای خود می باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف واحدهای بازرسی و نظارت، و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرایی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی و ابلاغ نتایج کمیته فنی به



## مشتری

- ۶- شناسایی و تأمین نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحدهای بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به واحدهای ذربط
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر تضمین کیفیت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید نهایی پرونده
- ۱۰- آموزش کلاسیک و آموزش حین خدمت و کارآموزی بازرسان و ناظران و انتخاب اساتید دوره‌های آموزشی و گزارش به مدیر تضمین کیفیت
- ۱۱- تایید فنی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی واحدهای بازرسی و نظارت
- ۱۲- تایید گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۳- تأمین نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۴- نظارت بر کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۵- نظارت بر اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۶- ارزیابی فنی و گریذبندی بازرسان و ناظران
- ۱۷- کنترل و نگهداری سوابق و تجهیزات فنی و اداری و ایمنی و... مربوطه
- ۱۸- گزارش دهی تمامی امورات و فعالیت‌های واحد مربوطه در تمامی مراحل به مدیر تضمین کیفیت

## شرایط احراز

- ۱- داشتن تحصیلات دانشگاهی کارشناسی در علوم مهندسی و پایه یا مرتبط
- ۲- داشتن حداقل سی سال سن
- ۳- داشتن حداقل چهار سال سابقه کار مفید در فعالیت‌های مرتبط
- ۴- اخذ گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۱۷۰۲۰
- ۵- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۶- تسلط به استانداردهای مورد استفاده در واحدهای بازرسی تحت نظر
- ۷- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۸- آشنایی با کامپیوتر
- ۹- آشنایی به زبان انگلیسی

## مدیر فنی آسانسور برقی و هیدرولیکی و پله برقی

مدیر فنی آسانسور زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرایی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود
- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۵- کنترل و نگهداری سوابق فنی و اداری و ایمنی و ثبت عیوب و علت بروز عیب تجهیزات و... در واحد خود
- ۱۶- گزارش دهی تمامی امورات و فعالیت‌های واحد مربوطه در تمامی مراحل به واحد بازرسی و نظارت
- ۱۷- نگهداری از مواد و ابزار و وسایل و تجهیزات مصرفی و کنترل تواریخ انقضای آنها

### شرایط احراز:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته‌های برق و مکانیک و آسانسور و پله برقی

- ۲- دارا بودن حداقل ۲ سال سابقه کار بازرسی و نظارت مرتبط
- ۳- تسلط بر استانداردهای کاری
- ۴- گذراندن دوره‌های بازرسی و نظارت مرتبط  
شامل: دوره بازرسی و نظارت آسانسورهای برقی مطابق استاندارد ۱-۶۳۰۳ ویرایش ۱۳۹۳  
دوره عملی بازرسی و نظارت آسانسور  
دوره تکمیلی بازرسی و نظارت آسانسور(آسانسورهای بدون موتورخانه و بدون گیربکس و محاسبات جدید و تغییرات ویرایش ۹۳)  
دوره تخصصی مدیران فنی بازرسی و نظارت آسانسور  
آشنایی با استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- ۵- دارا بودن توان فنی و آشنائی با مفاهیم بازرسی و نظارت
- ۶- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۷- آشنایی کافی به کامپیوتر و نرم افزارهای مرتبط
- ۸- تسلط نسبی به زبان انگلیسی

## **بازرس و ناظر آسانسورهای برقی و هیدرولیکی و پله برقی**

بازرس و ناظر آسانسور زیر نظر مدیرفنی آسانسور مطابق با الزامات دستورالعمل‌های مربوطه نسبت به انجام امور بازرسی و نظارت اقدام می‌کند.

### **وظایف اصلی:**

- ۱- دریافت مدارک از مدیر فنی آسانسور و بررسی آنها
- ۲- انجام هماهنگی با کارفرما یا سازنده جهت بازرسی و نظارت و اطلاع به شرکت
- ۳- همکاری در تهیه مستندات بازرسی و نظارت و الزامات مندرج در مدارک بازرسی و نظارت و استانداردها
- ۴- اقدام به بازرسی و نظارت در زمان و محل معین طبق مدارک بازرسی و نظارت و استانداردها و روشها و دستورالعملهای مربوطه
- ۵- اعلام هرگونه وضعیت غیر عادی مشاهده شده پیش از آغاز بازرسی و نظارت به شرکت و ثبت موارد فوق
- ۶- رعایت مقررات انضباطی و امنیتی و ایمنی محل در طول عملیات بازرسی و نظارت
- ۷- بررسی تجهیزات بازرسی و نظارت از جهت سال و کالیبراسیون بودن پیش و پس از بازرسی و نظارت
- ۸- ثبت به موقع مشاهدات و یا داده‌های به دست آمده در حین بازرسی و نظارت

- ۹- نگهداری و حفظ سوابق کاربرگها، یادداشتهای، چک لیستها و سایر مدارکی که در هنگام بازرسی و نظارت برای ثبت مشاهدات تهیه می‌شوند.
- ۱۰- اعلام و تفهیم مغایرات مشاهده شده در طول بازرسی و نظارت به کارفرما یا سازنده
- ۱۱- انعکاس اطلاعات و نظرات اصلاحی به مدیر فنی آسانسور
- ۱۲- مقایسه عملکرد شرکت متبوع با دیگر شرکت‌های رقیب و اعلام به شرکت متبوع
- ۱۳- تصدیق مقادیر اندازه گیری شده با بکارگیری از ابزارهای کالیبره دیگر
- ۱۴- جلوگیری از خرابی یا آسیب به موارد تحت بازرسی و نظارت
- ۱۵- رعایت کامل اصول حرفه‌ای (تخصصی، اخلاقی، ایمنی) و خط مشی کیفیت و رازداری و محرمانگی و استقلال و بیطرفی و عدم وابستگی

### شرایط احراز:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کاردانی در یکی از رشته‌های برق و مکانیک، رشته‌های عمران، صنایع و متالورژی، آسانسور پله برقی
- ۲- گذراندن دوره‌های بازرسی و نظارت مرتبط شامل:
  - دوره بازرسی و نظارت آسانسورهای برقی مطابق استاندارد ۱-۶۳۰۳ ویرایش ۱۳۹۳
  - دوره عملی بازرسی و نظارت آسانسور
  - دوره تکمیلی بازرسی و نظارت آسانسور (آسانسورهای بدون موتورخانه و بدون گیربکس و محاسبات جدید و تغییرات ویرایش ۹۳)
  - دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت (جهت بازرسان و ناظران بدون سابقه کار بازرسی و نظارت مرتبط)
- ۳- آشنائی به زبان انگلیسی
- ۴- آشنائی کافی با کامپیوتر
- ۵- روابط عمومی کارآمد
- ۶- داشتن دانش فنی مرتبط با کار و استانداردهای مربوطه و گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط
- ۷- عدم سوء سابقه و موانع قانونی و حقوقی

### مدیر فنی جوش

مدیر فنی جوش و آزمون‌های غیر مخرب (NDT) به منظور پیشگیری از بروز اشکالات فنی در تجهیزات و خطوط لوله و دیگر صنایع فلزی، نظارت بر انجام تست‌های غیر مخرب مورد نیاز از قبیل RT،PT،UT،MT و ... و تفسیر این تستها مطابق استانداردهای مربوطه زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و

گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرائی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود
- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۵- بازرسی و نظارت بر تست جوشکاران و صدور گواهینامه برای آنها و تست و کالیبراسیون شیرهای اطمینان و نیز بازرسی و نظارت و کنترل بر عملیات حرارتی تنش زدایی جوشکاری‌ها و خوردگی و حفاظت از فلزات پایش میزان خوردگی تجهیزات، لوله‌ها و قطعات فلزی و سازه‌ها

### شرایط احراز

- ۱- داشتن تحصیلات دانشگاهی کارشناسی در علوم مهندسی و پایه
- ۲- داشتن حداقل سی سال سن
- ۳- داشتن حداقل دو سال سابقه کار مفید در فعالیت‌های مرتبط با بازرسی جوش و آزمون مرتبط که به نوعی بیانگر وظایف گروه بازرسی جوش است.
- ۴- اخذ گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۱۷۰۲۰ در روش‌های مربوطه
- ۵- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۶- تسلط به استانداردهای ایزو و ISO 3834 و ISO 14731 و ISO 14554 یا IWIP و CWI

۷- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.

۸- آشنایی با کامپیوتر

۹- آشنایی به زبان انگلیسی

## بازرس و ناظر جوش

بازرس و ناظر جوش زیر نظر مدیر فنی جوش مطابق با الزامات دستورالعمل‌های مربوطه نسبت به انجام امور بازرسی و نظارت اقدام می‌کند و مسئول نظارت بر حسن اجرای اتصالات، مجموعه‌ها و سازه‌های جوشی است و باید نسبت صحت تمامی فعالیت‌های مربوطه اطمینان حاصل نماید. بازرس جوش در انتهای کار و به عنوان آزمونگر اتصال، مجموعه، سازه یا تجهیز جوشی وارد نمی‌شود، بلکه از ابتدای کار و به هنگام تامین قطعات اولیه و مواد پایه و مصرفی مورد نیاز تا هنگام تحویل ساختار جوشکاری شده بسته به نوع قرارداد، حضور دارد. استانداردهای مربوطه از جمله استاندارد ایزو ISO 3834 فعالیت‌های مرتبط با بازرسی و آزمون که به نوعی بیانگر وظایف گروه بازرسی جوش در زمان‌های پیش، حین و پس از جوشکاری است.

### وظایف اصلی:

۱- اخذ گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۱۷۰۲۰ و NDT (آزمونهای غیر مخرب)

آشنایی کامل (یا اخذ گواهینامه مطابق با ضرورت وظیفه سازمانی بازرس) دوره بازرسی بین‌المللی جوش نظیر:

International Welding Inspection personnel- IWIP

Certified Welding Inspector – CWI

ISO 14554

ISO 3834

ISO 14731

- ۲- تعیین و ارزیابی کیفیت جوش و تناسب آن برای کاربردهای مورد نظر
- ۳- آشنایی کامل با کدها و استانداردها و تعیین سطح قابل پذیرش از ناپیوستگی‌های جوش و نقشه‌های ساخت و اندازه جوش و دیگر اطلاعات ابعادی مانند محل، طول و نوع جوش و اطلاعات گسترده در خصوص جوشکاری و عیوب جوش
- ۴- اخذ گواهینامه به عنوان بازرس جوش نیازمند شرکت در آزمون‌های نظری و عملی مربوطه است
- ۵- دریافت مدارک از مدیر فنی جوش و بررسی آنها
- ۶- مطالعه دقیق دستورالعمل‌ها و چک لیست‌های مربوطه و اجرای آنها
- ۷- انجام هماهنگی‌های لازم جهت حضور به موقع در محل بازرسی و نظارت
- ۸- همکاری در تهیه مستندات بازرسی و نظارت و الزامات مندرج در مدارک بازرسی و نظارت و استانداردها
- ۹- اعلام هرگونه وضعیت غیر عادی مشاهده شده پیش از آغاز بازرسی و نظارت به مدیر فنی جوش

و ثبت موارد فوق.

- ۱۰- رعایت مقررات انطباطی و امنیتی و ایمنی محل در طول عملیات بازرسی و نظارت
- ۱۱- بررسی تجهیزات بازرسی و نظارت از جهت سال و کالیبراسیون بودن پیش و پس از بازرسی و نظارت
- ۱۲- ثبت به موقع مشاهدات و یا داده‌های به دست آمده در حین بازرسی و نظارت
- ۱۳- اعلام و تفهیم مغایرات مشاهده شده در طول بازرسی و نظارت به کارفرما یا سازنده
- ۱۴- نگهداری و حفظ سوابق کاربرگها، یادداشتهای، چک لیست‌ها و سایر مدارکی که در هنگام بازرسی و نظارت برای ثبت مشاهدات تهیه می‌شوند.
- ۱۵- انعکاس اطلاعات و نظرات اصلاحی به مدیر فنی حوزه مربوطه
- ۱۶- مقایسه عملکرد شرکت متبوع با دیگر شرکت‌های رقیب و اعلام به شرکت متبوع
- ۱۷- تصدیق مقادیر اندازه گیری شده با بکارگیری از ابزارهای کالیبره دیگر
- ۱۸- جلوگیری از خرابی یا آسیب به موارد تحت بازرسی و نظارت

### شرایط احراز:

- ۱- مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های مکانیک، متالورژی، عمران
- ۲- مسلط به آزمون‌های غیرمخرب و جوش
- ۳- آشنائی به زبان انگلیسی
- ۴- حداقل ۳ سال سابقه کاری مفید در زمینه بازرسی جوش
- ۵- آشنایی با کامپیوتر
- ۶- گذراندن دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت
- ۷- روابط عمومی کارآمد
- ۸- گواهینامه مورد تایید در زمینه جوش
- ۹- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۱۰- گواهینامه استاندارد ۱۷۰۲۰

### مدیر فنی CNG

مدیر فنی CNG زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها

- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرایی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود
- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۵- کنترل و نگهداری سوابق فنی و اداری و ایمنی و ثبت عیوب و علت بروز عیب تجهیزات و... در واحد خود
- ۱۶- گزارش دهی تمامی امورات و فعالیت‌های واحد مربوطه در تمامی مراحل به واحد بازرسی و نظارت
- ۱۷- نگهداری از مواد و ابزار و وسایل و تجهیزات مصرفی و کنترل تواریخ انقضای آنها

### شرایط احراز

- ۱- داشتن تحصیلات دانشگاهی کارشناسی در علوم مهندسی و پایه
- ۲- داشتن حداقل سی سال سن
- ۳- داشتن حداقل دو سال سابقه کار مفید
- ۴- گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۱۷۰۲۰
- ۵- گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۹۴۲۶
- ۶- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۷- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۸- آشنایی با کامپیوتر



## بازرسی و ناظر CNG

بازرس و ناظر CNG زیر نظر مدیر فنی CNG مطابق با الزامات دستورالعمل‌های مربوطه نسبت به انجام امور بازرسی و نظارت اقدام می‌کند.

### وظایف اصلی:

- ۱- دریافت مدارک از مدیر فنی حوزه مربوطه و بررسی آنها
- ۲- مطالعه دقیق دستورالعمل‌ها و چک لیست‌های مربوطه و اجرای آنها
- ۳- انجام هماهنگی‌های لازم جهت حضور به موقع در محل بازرسی و نظارت
- ۴- همکاری در تهیه مستندات بازرسی و نظارت و الزامات مندرج در مدارک بازرسی و نظارت و استانداردها
- ۵- اعلام هرگونه وضعیت غیر عادی مشاهده شده پیش از آغاز بازرسی و نظارت به مدیر فنی حوزه مربوطه و ثبت موارد فوق.
- ۶- رعایت مقررات انضباطی و امنیتی و ایمنی محل در طول عملیات بازرسی و نظارت
- ۷- بررسی تجهیزات بازرسی و نظارت از جهت سال و کالیبراسیون بودن پیش و پس از بازرسی و نظارت
- ۸- ثبت به موقع مشاهدات و یا داده‌های به دست آمده در حین بازرسی و نظارت
- ۹- اعلام و تفهیم مغایرات مشاهده شده در طول بازرسی و نظارت به کارفرما یا سازنده
- ۱۰- نگهداری و حفظ سوابق کاربرگها، یادداشتها، چک لیست‌ها و سایر مدارکی که در هنگام بازرسی و نظارت برای ثبت مشاهدات تهیه می‌شوند.
- ۱۱- انعکاس اطلاعات و نظرات اصلاحی به مدیر فنی بخش مربوطه
- ۱۲- مقایسه عملکرد شرکت متبوع با دیگر شرکت‌های رقیب و اعلام به شرکت متبوع
- ۱۳- تصدیق مقادیر اندازه گیری شده با بکارگیری از ابزارهای کالیبره دیگر
- ۱۴- جلوگیری از خرابی یا آسیب به موارد تحت بازرسی و نظارت و تجهیزات تحت اختیار

### شرایط احراز:

- ۱- مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های مکانیک، متالورژی
- ۲- گذراندن دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت
- ۳- اخذ گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۱۷۰۲۰
- ۴- اخذ گواهینامه و تسلط بر استاندارد ۹۴۲۶
- ۵- اخذ گواهینامه ایمنی و بهداشت عمومی
- ۶- روابط عمومی کارآمد

۷- آشنایی به زبان انگلیسی

۸- آشنایی با کامپیوتر

## تکنسین فنی CNG

- ۱- دارا بودن مهارت و تجربه کاری با حداقل ۳ سال سابقه کار در زمینه مربوطه
- ۲- دارا بودن گواهی دوره آموزشی بازرسی CNG ویژه تکنسین‌ها
- ۳- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۴- آشنایی به استاندارد ملی ۱۷۰۲۰
- ۵- آشنایی به استاندارد ۹۴۲۶
- ۶- آشنایی با اصول کار دستگاه آنالایزر گاز
- ۷- تسلط کامل به اصول کارکرد دستگاه آنالایزر گاز مطابق استاندارد ملی ۲۰۴۱۶

## مدیر فنی موتورخانه و تأسیسات

مدیر فنی موتورخانه و تأسیسات زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرائی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود
- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه

- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش‌نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۵- کنترل و نگهداری سوابق فنی و اداری و ایمنی و ثبت عیوب و علت بروز عیب تجهیزات و... در واحد خود
- ۱۶- گزارش دهی تمامی امورات و فعالیت‌های واحد مربوطه در تمامی مراحل به واحد بازرسی و نظارت
- ۱۷- نگهداری از مواد و ابزار و وسایل و تجهیزات مصرفی و کنترل تواریخ انقضای آنها

### شرایط احراز

- ۱- داشتن تحصیلات دانشگاهی کارشناسی در علوم مهندسی مکانیک، برق، شیمی، هوافضا، مواد، انرژی، مکانیزاسیون کشاورزی، تأسیسات، خودرو و کارشناسی در رشته فیزیک یا پایه
- ۲- داشتن حداقل سی سال سن
- ۳- داشتن حداقل سه سال سابقه کار مفید بازرسی در حوزه بازرسی موتورخانه، انرژی یا دیگ بخار
- ۴- حداقل یکسال سابقه در حوزه بازرسی موتورخانه
- ۵- تسلط بر روش‌های آزمون‌های موتورخانه و تأسیسات در سطح ۲
- ۶- دارا بودن گواهینامه دوره آموزشی بازرسی موتورخانه مطابق استاندارد ملی ۱۶۰۰۰ و تسلط به استانداردهای ملی ۱۶۰۰۰ و بازرسی موتورخانه
- ۷- گذراندن دوره‌های بهینه‌سازی مصرف سوخت به منظور اندازه‌گیری و صحه‌گذاری بر کاهش مصرف انرژی و انتشار گازهای گلخانه‌ای و آلاینده‌ها
- ۸- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۹- تسلط بر عملکرد سیستم‌های احتراقی در موتورخانه
- ۱۰- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۱۱- آشنایی با کامپیوتر
- ۱۲- آشنایی به زبان انگلیسی

### بازرسی و ناظر موتورخانه و تأسیسات

بازرسی و ناظر موتورخانه و تأسیسات زیر نظر مدیر فنی موتورخانه و تأسیسات مطابق با الزامات دستورالعمل‌های مربوطه نسبت به انجام امور بازرسی و نظارت اقدام می‌کند.

### وظایف اصلی:

- ۱- تسلط بر دستورالعمل‌ها و چک لیست‌های مربوطه و اجرای آنها

- ۲- انجام هماهنگی‌های لازم جهت حضور به موقع در محل بازرسی و نظارت
- ۳- همکاری در تهیه مستندات بازرسی و نظارت و الزامات مندرج در مدارک بازرسی و نظارت و استانداردها
- ۴- اعلام هرگونه وضعیت غیر عادی مشاهده شده پیش از آغاز بازرسی و نظارت به مدیر فنی حوزه مربوطه و ثبت موارد.
- ۵- رعایت مقررات انضباطی و امنیتی و ایمنی محل در طول عملیات بازرسی و نظارت
- ۶- بررسی تجهیزات بازرسی و نظارت از جهت سال و کالیبراسیون بودن پیش و پس از بازرسی و نظارت
- ۷- ثبت به موقع مشاهدات و یا داده‌های به دست آمده در حین بازرسی و نظارت
- ۸- اعلام و تفهیم مغایرات مشاهده شده در طول بازرسی و نظارت به کارفرما یا سازنده
- ۹- نگهداری و حفظ سوابق کاربرگها، یادداشتها، چک لیست‌ها و سایر مدارکی که در هنگام بازرسی و نظارت برای ثبت مشاهدات تهیه می‌شوند.
- ۱۰- انعکاس اطلاعات و نظرات اصلاحی به مدیر فنی بخش مربوطه
- ۱۱- مقایسه عملکرد شرکت متبوع با دیگر شرکت‌های رقیب و اعلام به شرکت متبوع
- ۱۲- تصدیق مقادیر اندازه گیری شده با بکارگیری از ابزارهای کالیبره دیگر
- ۱۳- جلوگیری از خرابی یا آسیب به موارد تحت بازرسی و نظارت و تجهیزات تحت اختیار
- ۱۴- توانایی کار با دستگاه آنالایزر گاز مطابق استاندارد ملی ۲۰۴۱۶

### شرایط احراز:

- ۱- مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های مهندسی مکانیک، برق، شیمی، هوافضا، مواد، انرژی، مکانیزاسیون کشاورزی، تأسیسات
- ۲- گذراندن دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت
- ۳- ۶ ماه سابقه در حوزه بازرسی موتورخانه
- ۴- دارا بودن گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۵- اخذ گواهینامه و تسلط بر استانداردهای ۱۷۰۲۰
- ۶- اخذ گواهینامه و تسلط کامل توانایی انجام بازرسی مطابق با استانداردهای ملی ۱۶۰۰۰ و بازرسی موتورخانه
- ۷- توانایی کار با دستگاه گاز آنالایزر مطابق استاندارد ملی ۲۰۴۱۶
- ۸- روابط عمومی کارآمد
- ۹- آشنائی به زبان انگلیسی
- ۱۰- آشنایی با کامپیوتر

## تکنسین فنی موتور خانه

- ۱) مهارت و تجربه کاری با حداقل ۳ سال سابقه کار در موتورخانه
- ۲) گواهی دوره آموزشی بازرسی موتورخانه
- ۳) گواهی دوره عمومی ایمنی و بهداشت کار
- ۴) آشنایی به استاندارد ملی ۱۶۰۰۰
- ۵) تسلط بر عملکرد سیستم‌های احتراقی در موتورخانه

## مدیر فنی برق

مدیر فنی برق زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرائی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود
- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۵- کنترل و نگهداری سوابق فنی و اداری و ایمنی و ثبت عیوب و علت بروز عیب تجهیزات و... در

واحد خود

- ۱۶- گزارش دهی تمامی امورات و فعالیت‌های واحد مربوطه در تمامی مراحل به واحد بازرسی و نظارت
- ۱۷- نگهداری از مواد و ابزار و وسایل و تجهیزات مصرفی و کنترل تواریخ انقضای آنها

### شرایط احراز:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته‌های برق
- ۲- دارا بودن حداقل ۲ سال سابقه کار بازرسی و نظارت مرتبط
- ۳- تسلط بر استانداردهای کاری
- ۴- گذراندن دوره‌های بازرسی و نظارت مرتبط
- ۵- آشنایی با استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- ۶- دارا بودن توان فنی
- ۷- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۸- آشنایی کافی به کامپیوتر و نرم افزارهای مرتبط
- ۹- تسلط نسبی به زبان انگلیسی

### بازرس و ناظر برق

بازرسی فنی برق مسئولیت انجام فعالیت‌های مربوط به بررسی، ارزیابی و تعیین نقاط قوت و ضعف سیستم‌های برقی و الکتریکی و ارائه گواهینامه صحت، که لازمست در دوره‌های زمانی از پیش تعیین شده، توسط بازرس برق یا پس از تعمیرات اعم از اضطراری یا دوره‌ای طبق برنامه ارائه شده از مدیریت مربوطه به انجام فعالیت پردازد.

### وظایف اصلی:

- ۱- حصول اطمینان از صحت کارکرد تاسیسات و تجهیزات برقی با انجام بازرسی‌های دوره ای و موردی.
- ۲- همکاری نظارتی در تعمیرات برق جهت رفع نواقص فنی یا سرویس و نگهداری پیشگیرانه از تاسیسات و تجهیزات برقی.
- ۳- بازرسی و نظارت و کنترل جهت پایش و حصول اطمینان از انجام کارهای راه‌اندازی یا تعمیراتی دوره‌ای حساس از قبیل: شبکه اتصال زمین، تعمیرات اساسی تجهیزات برقی و سیستم‌های حفاظت کاتدیك، و شبکه‌های تولید و توزیع و انتقال اعم از نیروگاهی، صنعتی، ساختمانی و تجهیزات الکتریکی و سایر
- ۴- ارائه گزارش تحلیلی در هنگام بروز اختلالات اساسی در تاسیسات و تجهیزات برقی شامل: تشریح حادثه، عیب یابی و ارائه راهکار و دستورالعمل‌های مورد نیاز جهت جلوگیری از تکرار موارد مشابه.
- ۵- ارائه خدمات مشاوره‌ای و همکاری برای سفارش یا خرید تجهیزات جدید مورد نیاز پروژه‌های

مهندسی و انجام بازرسی‌های حین ساخت و در زمان تحویل کالا.

### شرایط احراز:

- ۱- مدرک تحصیلی کارشناسی یا بالاتر در شاخه‌های مهندسی برق
- ۲- داشتن گواهینامه‌های برق صنعتی، برق ساختمان، ماشینهای الکتریکی، سرکابل و مفصل، بهره‌برداری خطوط سرد و گرم در گروه‌های توزیع یا فوق توزیع و تجربه عملی کافی
- ۳- آشنایی کامل با نرم‌افزارهای محاسباتی و طراحی و سایر تجهیزات بازرسی در زمینه فعالیت
- ۴- حداقل سه سال تجربه مفید عملی در زمینه‌های وظایف واحد بازرسی برق
- ۵- داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی
- ۶- گذراندن دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت
- ۷- آشنایی به زبان انگلیسی
- ۸- آشنایی با کامپیوتر
- ۹- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.

### مدیر فنی آب و فاضلاب

مدیر فنی آب و فاضلاب زیر نظر واحد بازرسی و نظارت عهده‌دار مدیریت فعالیت‌های بازرسی و نظارت و پایش فعالیت‌های بازرسان و ناظران و ستادی و مسئول قبول صحت یا سقم اطلاعات و گزارشات و صلاحیت بازرسان و ناظران مربوطه در واحد خود می‌باشد.

### وظایف اصلی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی و نظارت بر نحوه عملکرد آنها
- ۲- تدوین و بازنگری دستورالعمل و چک لیست‌های بازرسی و نظارت
- ۳- تدوین و بازنگری روش اجرایی بازرسی و نظارت
- ۴- پاسخگویی به مسائل و موضوعات فنی مشتری
- ۵- دریافت مدارک مربوط به کمیته فنی و حضور در جلسات کمیته فنی
- ۶- شناسایی نیازمندی‌های آموزشی و برنامه‌ریزی جهت آموزش‌های تکمیلی بازرسان و ناظران
- ۷- تشکیل جلسات هماهنگی واحد ستادی و بازرسی و نظارت به صورت دوره‌ای و ابلاغ نتیجه به بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی
- ۸- ارائه گزارش عملکرد زیر مجموعه به مدیر واحد بازرسی و نظارت
- ۹- نظارت بر انطباق فرایند بازرسی و نظارت و تایید مقدماتی پرونده
- ۱۰- تایید فنی و عملکردی بازرسان و ناظران و پرسنل ستادی حوزه خود

- ۱۱- تایید اولیه گزارش بازرسان و ناظران و پیش نویس گواهینامه
- ۱۲- اعلام نیاز تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز جهت انجام امور بازرسی و نظارت
- ۱۳- تعیین و انجام دوره‌ای کالیبراسیون تجهیزات
- ۱۴- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۱۵- اجرای دستورالعمل‌های ایمنی، نگهداری و کالیبراسیون تجهیزات، گزارش‌نویسی، تایید گزارش، صدور گواهینامه، فرآیند درخواست رسیدگی مجدد و شکایت مشتریان
- ۱۶- کنترل و نگهداری سوابق فنی و اداری و ایمنی و ثبت عیوب و علت بروز عیب تجهیزات
- ۱۷- نگهداری از مواد و ابزار و وسایل و تجهیزات مصرفی و کنترل تواریخ انقضای آنها

### شرایط احراز:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در شاخه‌های رشته‌های مکانیک سیالات و تأسیسات
- ۲- دارا بودن حداقل ۲ سال سابقه کار بازرسی و نظارت مرتبط
- ۳- تسلط بر استانداردهای کاری
- ۴- گذراندن دوره‌های بازرسی و نظارت مرتبط
- ۵- آشنایی با استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- ۶- دارا بودن توان فنی
- ۷- آشنایی با برنامه‌ریزی و کنترل پروژه.
- ۸- آشنایی کافی به کامپیوتر و نرم افزارهای مرتبط
- ۹- تسلط نسبی به زبان انگلیسی

### بازرسی و ناظر آب و فاضلاب

بازرسی فنی آب و فاضلاب مسئولیت انجام فعالیت‌های مربوط به بررسی، ارزیابی و تعیین نقاط قوت و ضعف سیستم‌های آب و فاضلاب و ارائه گواهینامه صحت، که لازمست در دوره‌های زمانی از پیش تعیین شده، توسط بازرسان آب و فاضلاب یا پس از تعمیرات اعم از اضطراری یا دوره‌ای طبق برنامه ارائه شده از مدیریت مربوطه به انجام فعالیت پردازد.

### وظایف اصلی:

- ۱- نظارت بر فعالیتهای طراحی و مهندسی در موارد مرتبط با تصفیه فاضلاب‌های واحدهای صنعتی بر حسب نیازهای پروژه، طبق طرح ریزی و برنامه‌ریزی‌های انجام شده هماهنگ با مدیر واحد مربوطه
- ۲- اخذ خط مشی‌ها و سیاست‌ها و نحوه انجام فعالیتها از مدیر رده بالاتر، جهت همسویی اجرای فعالیتها.
- ۳- همکاری با مدیر واحد در تهیه ساختار مشکلات اجرایی، تعیین فعالیتها در حیطه مرتبط.



- ۴- انجام فعالیتهای محول شده از طریق مدیر واحد طبق طرح ریزی‌های انجام شده.
- ۵- انجام وظایف و فعالیتهای مشخص شده در مستندات نظام کیفیت شرکت و اهتمام در به ثمر رساندن آنها.
- ۶- همکاری در بایگانی و آرشیو متمرکز برای نگهداری مدارک و سوابق حاصل از اجرای فعالیتهای واحد ذیربط
- ۷- همکاری در تهیه لیست استانداردها، کتابها، مدارک فنی مرتبط و به روزآوری آنها.
- ۸- اجرای مستندات اجرایی تحت کنترل نظام کیفیت شرکت و ایجاد سوابق مربوطه.
- ۹- همکاری با نماینده مدیریت و واحد تضمین کیفیت
- ۱۰- تلاش در جهت بهبود مداوم فرایندهای مرتبط و ارائه پیشنهادهای بهبود در حیطه فعالیتهای شرکت.
- ۱۱- شرکت در دوره‌های آموزشی برنامه‌ریزی شده مورد نیاز و سایر فعالیتهای علمی مشابه به منظور ارتقاء توان علمی و فنی و کسب مهارت‌های جدید.
- ۱۲- شرکت در جلسات داخل یا خارج سازمان با هماهنگی مدیر رده بالاتر.
- ۱۳- همکاری در انجام فعالیتهای بازرسی تجهیزات با واحد بازرسی در حوزه سیستم تصفیه فاضلاب ها
- ۱۴- بازرسی و نظارت و کنترل جهت پایش و حصول اطمینان از انجام کارهای راه‌اندازی یا تعمیراتی دوره‌ای
- ۱۵- ارائه گزارش تحلیلی در هنگام بروز اختلالات اساسی در تاسیسات و تجهیزات پروژه‌ها شامل: تشریح حادثه، عیب‌یابی و ارائه راهکار و دستورالعمل‌های مورد نیاز جهت جلوگیری از تکرار موارد مشابه.
- ۱۶- ارائه خدمات مشاوره‌ای و همکاری برای سفارش یا خرید تجهیزات مورد نیاز پروژه‌های مهندسی و انجام بازرسی‌های حین ساخت و در زمان تحویل.

### شرایط احراز:

- ۱- حداقل لیسانس در رشته مهندسی مکانیک گرایش تاسیسات و سیالات
- ۲- حداقل ۳ سال تجربه مفید پس از اتمام تحصیلات.
- ۳- تسلط در انجام فعالیتهای طراحی و مهندسی در حوزه مربوطه
- ۴- آشنایی با نرم افزارهای مهندسی مرتبط با در حوزه مهندسی مربوطه
- ۵- آشنایی با استانداردهای مرتبط.
- ۶- آشنایی کلی با فرآیندهای ارائه خدمات طراحی و مهندسی.
- ۷- آشنایی با کاربرد کامپیوتر و وسایل ارتباطی الکترونیک.
- ۸- آشنایی با مستندات و الزامات نظام مدیریت کیفیت شرکت.
- ۹- آموزشهای تخصصی در فعالیتهای حوزه تخصصی

۱۰- گذراندن دوره کارآموزی سه ماهه بازرسی و نظارت

۱۱- آشنایی با کامپیوتر

۱۲- تسلط به زبان انگلیسی در حد خوب

## فسخ قرارداد همکاری پرسنل

فسخ قرارداد کار می‌تواند ناشی از مواردی نظیر استعفاء، بازنشستگی، از کارافتادگی، فوت، انقضای مدت قرارداد، تخلف انضباطی، عدم نیاز شرکت به ادامه همکاری باشد.

کارمند در حین اعتبار مدت قرارداد باید حداقل یک ماه قبل، استعفای کتبی خود را به واحد مربوطه اعلام نماید و تا زمان انقطاع همکاری باید در پست سازمانی خود، همچنان به وظایف محوله به همکاری با شرکت ادامه دهد. مگر اینکه مدیریت شرکت، انفصال کارمند مستعفی قبل از پایان یک ماه را تأیید نماید. سایر مراحل اداری نظیر تحویل اموال امانی، تسویه حساب با واحد اداری و مالی، و تحویل کلیه اسناد و مدارک کاری نزد خود به سرپرست واحد متبوع می‌باشد که قبل از خاتمه همکاری باید انجام شوند.

در این صورت کارمند پس از تسویه حساب کلی نسبت به امضاء تعهدنامه ذیل اقدام می‌نماید:

آقای / خانم ..... فرزند ..... شماره شناسنامه ..... شماره ملی

..... متولد شهر ..... تاریخ تولد ..... ساکن در آدرس

..... کد پستی .....

که به عنوان اقامتگاه قانونی اینجانب می‌باشد و تلفن ساکن ..... و تلفن همراه .....

در تاریخ تنظیم این سند رسمی اقرار و اظهار می‌دارد از شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین به شماره ثبت ۵۶۴۹۰۶ و شناسه ملی ۱۴۰۰۹۴۲۲۶۴۰ خارج و قطع همکاری نموده است.

اقرار و اعتراف صریح می‌نمایم، کلیه حقوق ماهیانه ماده ۳۴ و ۳۷ قانون کار و حق سنوات و حق مسکن مصوبه

سال ۵۷ و وجه بن مصوبه شورای عالی کار و عیدی کارکرد سال جاری و سال‌های قبل مصوب مجلس شورای

اسلامی و حق اولاد ماده ۸۶ و ۸۷ قانون تأمین اجتماعی و مانده مرخصی (ماده ۷۱ قانون کار)، ایاب و ذهاب و

غیره مربوطه و اضافه کاری و تعطیلات رسمی و حق سنوات و پایان کار موضوع ماده ۱۶۵ و تبصره ماده ۵۸

قانون کار و هرگونه مزایای توافقی کتبی یا شفاهی فی‌مابین خود و کارفرما و غیره و کلیه حقوق و مطالبات

منتهی وجه فوق خود را نقداً از کارفرمای فوق دریافت نموده و نسبت به شرکت و کارفرمای فوق تحت هر

عنوان از عناوین مربوطه و الاشعار ادعایی نداشته و در آینده حق هرگونه اعتراض و ادعایی را از خود سلب و

ساقط نموده و می‌نماید. و نیز پس از قطع رابطه با شرکت چنانچه هرگونه خسارات و یا صدمات به اموال

شرکت و سوء استفاده از اطلاعات مشتریان شرکت کشف شود مسئول جبران خسارت و صدمات وارده خواهم

بود. و متعهد می‌گردم که از اطلاعات، مدارک و اسناد شرکت به هر نحو و تحت هر عنوان سهواً یا عمداً با

رعایت امانت‌داری بر علیه شرکت یا مشتریان شرکت که اطلاعات آنها در اختیار وی قرار گرفته است و یا هرگونه و به هر شکل ممکن توسط خود یا اشخاص ثالث استفاده ننمایم و اطلاع کامل دارم که این امر موجب پیگرد قانونی خواهد بود.

محل مهر و امضاء:

تاریخ و اثر انگشت:

## واگذاری کار به پیمانکار فرعی

زمانی که حجم کاری پیش بینی نشده یا غیر معمول بالا باشد یا کارکنان کلیدی شرکت توانایی انجام کار محوله را نداشته باشند یا دستگاه‌های کلیدی یا اقلامی از تجهیزات به طور موقت فاقد شرایط لازم برای استفاده باشند یا بخشی از قرارداد کارفرما مربوط به بازرسی تحت پوشش دامنه شمول<sup>۳۶</sup> شرکت نباشد یا فراتر از قابلیت یا منابع شرکت باشد، در این موارد یا موارد مشابه شرکت می‌تواند طبق ضوابط و شرایط مشخص کار محوله را برونسپاری می‌نماید:

- ۱- شرکت باید به طور معمول خود بازرسی‌های متقبل شده را طبق قرارداد انجام دهد.
- ۲- هرگاه شرکت بخشی از بازرسی را به پیمانکار فرعی واگذار نماید، باید اطمینان حاصل کند و بتواند اثبات کند که پیمانکار فرعی صلاحیت انجام فعالیت‌های مورد نظر را دارد.
- ۳- پیمانکار فرعی باید از الزامات استاندارد مصدّحه تبعیت می‌کند.
- ۴- شرکت باید قرارداد مکتوب با پیمانکار فرعی حاوی تمام جزئیات وظایف پیمانکار فرعی منعقد نماید.
- ۵- شرکت باید کارفرما را از قصد خود در مورد واگذاری بخش‌های کار بازرسی به پیمانکار فرعی مطلع کند.
- ۶- هر زمان پیمانکار فرعی بخشی از یک بازرسی را عهده‌دار می‌شود مسوولیت مربوط نسبت به تعیین انطباق مورد بازرسی بر عهده شرکت باقی می‌ماند.
- ۷- هرگاه شرکت افراد یا کارکنان سایر سازمان‌ها را به منظور تامین منابع یا تخصص بیشتر استخدام کند، مشروط بر انعقاد قرارداد کتبی با آنها که مطابق سیستم مدیریت شرکت عمل کنند، پیمانکاران فرعی محسوب نمی‌شوند.
- ۸- شرکت باید جزئیات بررسی درباره صلاحیت پیمانکاران فرعی خود و مطابقت آنها با الزامات استاندارد مربوط را ثبت و نگهداری کند.

<sup>36</sup> Scope

## فرم‌ها

- ۱) قرارداد کار با مدت معین (ب-۵)
- ۲) فرم قطع همکاری پرسنل (ز-۱)
- ۳) برگ تحویل اموال (ز-۲)
- ۴) برگ تسویه حساب (ز-۳)
- ۵) چک لیست ارزیابی تامین کنندگان خدمات آموزشی و ممیزین داخلی (ر-۱)
- ۶) فرم نیاز آموزشی (ر-۲)
- ۷) فرم ماتریس آموزشی واحدها (ر-۳)
- ۸) فرم شرکت در دوره‌های آموزشی کوتاه مدت (ر-۴)
- ۹) فرم ارزیابی اثربخشی (ر-۵)
- ۱۰) فرم شناسنامه آموزشی پرسنل (ب-۶)
- ۱۱) فرم ب-۷ شرح وظایف تیم کارشناسی / بازرسی / نظارت / کنترل / مشاوره
- ۱۲) فرم ژ-۱ ارزیابی پیمانکاران فرعی
- ۱۳) فرم ژ-۲ لیست فعالیتهای واگذار شده به پیمانکار فرعی