



شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

نظامنامه کیفیت ارائه خدمات

در

شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین

(مبتنی بر استاندارد ملی ایران: ایزو ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲)

RAST000-3

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

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

تجدیدنظر سوم

۱۴۰۰

فهرست

| | |
|---|----|
| مقدمه | ۴ |
| زمینه فعالیت شرکت مستخرج از اساسنامه شرکت | ۴ |
| ۱- هدف | ۷ |
| دامنه کاربرد | ۷ |
| ۲- مراجع و مدارک ذیربط | ۸ |
| ۳- تعاریف و اصطلاحات | ۸ |
| ۴- الزامات عمومی | ۸ |
| ۴-۱- بی طرفی و استقلال | ۸ |
| ۴-۲- اصل محرمانگی | ۱۰ |
| ۵- الزامات ساختاری | ۱۰ |
| ۵-۱- الزامات اداری | ۱۰ |
| ۵-۲- سازمان و مدیریت | ۱۱ |
| ۶- الزامات منابع | ۱۲ |
| ۶-۱- کارکنان | ۱۲ |
| ۶-۲- تسهیلات و تجهیزات | ۱۴ |
| ۶-۳- واگذاری کار به پیمانکار | ۱۷ |
| ۷- الزامات فرآیندی | ۱۸ |
| ۷-۱- روشها و روشهای اجرایی بازرسی | ۱۸ |
| ۷-۲- جابجایی نمونه‌ها و مورد‌های بازرسی | ۲۰ |
| ۷-۳- سوابق بازرسی | ۲۰ |
| ۸- الزامات سیستم مدیریت | ۲۴ |
| ۸-۱- گزینه الف | ۲۴ |
| ۸-۲- مستندات سیستم مدیریت | ۲۴ |
| ۸-۳- کنترل مدارک | ۲۵ |

| | |
|----|-------------------------------------|
| ۲۵ | ۸-۴- کنترل سوابق |
| ۲۶ | ۸-۵- بازنگری مدیریت |
| ۲۶ | ۸-۶- ممیزی های داخلی |
| ۲۶ | ۸-۷- اقدامات اصلاحی |
| ۲۷ | ۸-۸- اقدامات پیشگیرانه |
| ۲۷ | ۹- پیوستها |
| ۲۸ | لیست دستورالعمل ها و روش های اجرایی |

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمه

شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین (با مسئولیت محدود) در سال ۱۳۹۹ با مشارکت تعدادی از برگزیدگان و خبرگان صنعت بازرسی جهت ارائه خدمات بازرسی در زمینه‌های مختلف کالاها و خدمات و بازرسی فنی و مهندسی پروژه‌های فنی و تأسیسات با شماره ثبت ۵۶۴۹۰۶ و شناسه ملی ۱۴۰۰۹۴۲۲۶۴۰ در تهران تأسیس و در سال ۱۴۰۰ شروع به فعالیت نمود.

نشانی: دفتر مرکزی: سه‌راه تهرانپارس، خیابان دماوند، ایستگاه داریوش، پلاک ۱۰۸، واحد ۲، تهران، کدپستی:

۱۷۴۵۹۹۳۳۸۳

تلفن: ۷۷۹۸۲۶۵-۲۱-۹۸+

زمینه فعالیت شرکت مستخرج از اساسنامه شرکت

۱- انجام هر نوع عملیات تحقیقی، پژوهشی، فنی، مهندسی، حرفه‌ای، تخصصی، بازرگانی، خدماتی، اجرایی و ارائه خدمات مشاوره‌ای و کارشناسی و همکاری و تعامل در زمینه‌های ارزیابی، بازرسی، سوریانس، نظارت بر اساس موازین و معیارها و استانداردها و دستورالعمل‌های فنی و مهندسی و صنفی و بهداشتی و مالی و اجرائی و ایمنی و زیست محیطی و اطفای حریق و سایر امور مرتبط با کلیه موازین و استانداردهای مورد استفاده در زمینه‌های مزبور

۲- استانداردسازی و نمونه برداری و آزمون و انطباق و کنترل و ارتقای کیفیت

۳- انجام بازرسی‌های ادواری و مقطعی و پیگیری وضعیت رعایت استانداردها و ارائه خدمات مشاوره‌ای و صدور دستورالعمل‌های تعمیراتی، در زمان تعمیر

۴- در زمینه موضوعات فعالیت شرکت

۵- اخذ مجوز به عنوان اصیل و همچنین به وکالت یا نمایندگی از سایر مشتریان حقیقی و حقوقی اعم از دولتی و غیردولتی از سازمان ملی استاندارد ایران و سایر سازمانها و دستگاههای ذیربط

۶- ارزیابی و بازرسی و تطبیق و ارائه خدمات مشاوره‌ای در مشخصات فنی قبل و حین ساخت و نصب و راه‌اندازی و بهره‌برداری و موردی، در کلیه مراحل تولید، نصب، راه‌اندازی، توزیع، و مصرف و تعمیر و

- نگهداری و تجهیزات و نیز روند کیفی اجرای پروژه‌های فنی
- ۷- بازرسی و ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه تخریب غیرمخرب
- ۸- ارائه خدمات مشاوره‌ای و بازرسی و نظارت در کالاهای داخلی و خارجی، وارداتی و صادراتی، اعم از تولیدی و صنعتی و واسطه‌ای و مصرفی و بسته بندی و حمل و نقل
- ۹- اخذ نمایندگی استانداردهای داخلی و خارجی و بین‌المللی و صدور گواهینامه و تاییدیه‌های مربوطه از مراجع ذیصلاح و اعطای آن به اشخاص دارای صلاحیت همینطور صدور گواهینامه بهره برداری برای تجهیزات ثابت و سایر خدمات همراستا با فعالیت‌های شرکت
- ۱۰- اخذ پروانه تایید صلاحیت از سازمان‌ها و نهادها و دستگاه‌های دولتی و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سایر اشخاص و منتج از مصوبات دولتی و هیات وزیران و سایر الزامات قانونی و همچنین ارائه خدمات مرتبط به دیگر اشخاص حقیقی و حقوقی
- ۱۱- مشارکت و ارائه خدمات مشاوره‌ای و تعامل و همکاری با سایر شرکت‌های تخصصی داخلی و خارجی در موضوع فعالیت شرکت
- ۱۲- ارائه کلیه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای اعم از حضوری و غیرحضوری و مجازی اینترنتی
- ۱۳- تایید صلاحیت حرفه‌ای شرکت‌ها و مؤسسات بازرسی و نظارت و اعطای گواهی صلاحیت صادره یا به نمایندگی از شرکت‌های داخلی و خارجی و صدور انواع گواهینامه‌های ISO و مشابه
- ۱۴- برگزاری سمینار و میزگرد و همایش‌های تخصصی و جلسات کمیته‌های مدیریتی تخصصی و حضور و برگزاری نمایشگاه‌های داخلی و خارجی و تورهای ارتقای دانش و توانمندسازی و نشر و تدوین و ترویج و ارزیابی آموزشی و تشکیل تیم‌ها و کارگروه‌های ارزیابی و ارائه راهنمایی‌های علمی و فنی و مشاوره‌ای و اجرائی به تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان و صادرکنندگان و واردکنندگان و تطبیق کیفیت فرآیندها و فرآورده‌ها با استانداردهای داخلی و بین‌المللی عمومی و صنفی و تخصصی و حرفه‌ای و تایید صلاحیت آنها
- ۱۵- ممیزی و تایید صلاحیت اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و خدمات و استانداردهای پشتیبان و مدیریت و گسترش حوزه فعالیت قانونمند جامعه (ملی و بین‌المللی) و ایجاد بستر مناسب جهت توسعه فعالیت شرکت‌های بازرسی و اجرایی و رتبه بندی و تعیین و تدوین معیارها و استانداردهای سلامت در زمینه‌های مختلف ایمنی، مصرف انرژی، زیست محیطی، صنایع، محصولات، و تعمیرات و نظارت عالی بر فعالیت‌های تعمیراتی و ثبت فعالیت‌های تعمیراتی جهت دسترسی سریع به وضعیت کلی آن و بررسی علل تخریب دستگاه‌ها و ارائه راه کار مناسب و سایر زمینه‌هایی که به نحوی نیازمند بازرسی یا نظارت یا استانداردسازی هستند و صدور و اعطای برچسب سلامت و استاندارد تحت نظارت سازمان ملی استاندارد ایران در زمینه‌های مختلف موضوع شرکت و قبول حکمیت و داوری و ارائه خدمات نظارتی حقوقی بین اطراف دعوا در زمینه موضوعات فعالیت شرکت

- ۱۶- ایجاد و تأسیس آزمایشگاه‌های عمومی و تخصصی لازم و استفاده از خدمات آزمایشگاهی موجود
- ۱۷- مشاوره و همکاری و تعامل و مشارکت در تنظیم تفاهم نامه‌های دوجانبه و چندجانبه نهادها و موسسات ایرانی در زمینه استاندارد داخلی با سازمان‌های داخلی و همچنین موسسات خارجی در سایر کشورها و پاسخ به استعلامات تعیین ماهیت با اداره کل تعیین تعرفه و ارزش و سایر نهادها و موسسات و دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی در زمینه‌های موضوعات فعالیت شرکت
- ۱۸- انجام کلیه امور مرتبط با موضوعات فعالیت شرکت در جهت ارائه خدمات مزبور در تمامی مراحل به سایر اشخاص حقیقی و حقوقی به عنوان وکیل و به نمایندگی از طرف اصیل
- ۱۹- شرکت در مناقصات و مزایادات داخلی و بین‌المللی
- ۲۰- گشایش اعتبارات اسنادی ارزی و ریالی و اخذ وام و انجام کلیه امور بانکی و مالی مرتبط با فعالیت شرکت
- ۲۱- بازرسی و نظارت و ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های آب و هوا و محیط زیست و فاضلاب و کشاورزی و گازهای متصاعده و آلاینده‌ها اعم از صنعتی و خانگی و طبیعی و صوتی و تابشی و تابش امواج الکترومغناطیس اعم از یونیزان و غیر یونیزان و سایر
- ۲۲- انجام فعالیت‌های بازرسی و نظارت و ارائه خدمات مشاوره‌ای در بخش‌های:
- ۲۳- انواع آسانسورها و بالابرها و پله برقی‌ها و صفحات متحرک، و بازرسی و نظارت بر اجرا و بازرسی ادواری و گواهی استاندارد آنها
- ۲۴- ایمنی در زمینه‌های مختلف اعم از برق و گاز و آب و کارگاهی و تجهیزات، ابزار دقیق و آلات سنجش، مقاومت در برابر زلزله، باران، سیل، لغزندگی زمین، صاعقه و سایر بلایای طبیعی و کلیه حوادث اعم از مترقبه و غیرمترقبه
- ۲۵- تست‌ها و آزمون‌های فنی و حرفه‌ای و تخصصی در کلیه زمینه‌های بازرسی و استاندارد
- ۲۶- ترویج دانش و سواد و آموزش عمومی و پژوهش عمومی و علم و فناوری و ارتباطات و انرژی (برق و گاز و فسیلی و خورشیدی و انرژی‌های نوین و موارد دیگر) و همکاری با دستگاه‌ها و نهادهای دیربط
- ۲۷- تجهیزات و تأسیسات اداری، خانگی، صنعتی، مصرفی، ساختمانی، تولیدی، فرآیندی، فرآوری، پالایشی، مخازن فشار، اتصال دهنده‌ها
- ۲۸- برق و الکترونیک و مخبرات اعم از تولید (نیروگاهی) توزیع (شبکه‌ها) و مصرف و شبکه‌های انتقال و قطعات و تجهیزات و اجرا و موتورها و مولدهای الکتریکی و سایر ادوات و قطعات و تجهیزات مرتبط
- ۲۹- قطعات و تجهیزات و تأسیسات و دستگاه‌ها و متصلاات و منفصلاات و یدکی و متفرعات صنعتی و کارخانجات و خانگی و کشاورزی و معدنی و انواع خودروها و اتوبوس‌ها و کامیونت و وانت و موتورسیکلت و جرثقیل و جاده سازی و حمل و نقل ریلی و جاده‌ای و دریایی اعم از سبک و سنگین
- ۳۰- نیروگاه‌ها و پالایشگاه‌ها (پتروشیمی و آب و برق و گاز و سیکل ترکیبی و انرژی‌های تجدیدپذیر و نوین

و سایر موارد مرتبط)

۳۱- مواد غذایی (برای انسان و حیوان اعم از دام و طیور و شیلات و همچنین نباتات) و مصرفی و واسطه‌ای و

صنعتی و تولیدی و فرآوری و پالایشی و شیمیایی و معدنی

۳۲- بهداشت و درمان و دامپزشکی و جراحی و آزمایشگاهی و رادیولوژی و ارتوپدی و تغذیه سایر موارد

مرتبط

۳۳- حمل و نقل و ارتباطات و فن آوری

۳۴- ساخت و ساز و کلیه امور مربوط به آن

۳۵- صنعت و معدن و حفاری

۳۶- بازرگانی و کسب و کار و امور مالی و بانکی

۳۷- نساجی و پوشاک اعم از سلولوزی و نانو

۳۸- بازدهی و کارایی و سیستم‌های نظارتی و دورکاری

۱- هدف

➤ هدف از تدوین این نظام‌نامه تشریح طراحی الزامات استاندارد ایران ایزو-آی‌ای‌سی ۱۳۹۲:۱۷۰۲۰ در شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین به عنوان یک شرکت بازرسی نوع الف در ایجاد یک سیستم مدیریت کیفیت در ارائه بازرسی فنی در زمینه‌های منطبق با اساسنامه شرکت جهت اطمینان و اعتماد مشتریان و ذینفعان می‌باشد.

➤ به منظور حصول اطمینان از اثر بخش بودن سیستم مدیریت کیفیت کلیه الزامات سیستم مدیریت کیفیت از جمله خط‌مشی کیفیت، اهداف کیفیت، روشهای اجرایی، فرآیندها، دستورالعمل‌های کاری، مسئولیت‌ها، اختیارات، تعریف و ارتباط فرآیندها، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و سایر مستندات مربوطه در این شرکت طبق مستندات و دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی از پیش تعیین شده حسب مورد لازم الاجرا می‌باشند.

دامنه کاربرد

نظام‌نامه کیفیت موجود، خلاصه کنترل‌شده‌ای از روشهای اجرایی و دستورالعمل‌ها و فرآیندهایی است که در حال حاضر در کلیه فعالیتهای شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین در قالب فرآیندهای مرتبط اجرا می‌گردد.

۲- مراجع و مدارک ذریبط

در این نظام‌نامه از مراجع زیر استفاده شده است:

۱. استاندارد ایران ایزوای ای سی ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶
۲. استاندارد ایران ایزوای ای سی ۱۷۰۲۵
۳. استاندارد بین‌المللی ایزو ای ای سی ۱۰۰۱۳، ۱۹۹۵
۴. استاندارد ملی ایران ایزو ای ای سی شماره ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲، ارزیابی انطباق - الزامات برای کارکرد انواع مختلف نهادهای انجام دهنده بازرسی
۵. استاندارد ملی ایران ایزو ای ای سی شماره: ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق واژگان و اصول عمومی
۶. استاندارد ملی ایران شماره: ۹۱۳۳ سال ۱۳۹۴، کاربرد استاندارد ایران ایزوای ای سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ برای تایید صلاحیت نهادهای بازرسی

۳- تعاریف و اصطلاحات

تعاریف و اصطلاحات موجود در این نظام‌نامه متّخذ از استاندارد ایران-ایزو-آی ای سی ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷ و استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۹۶ است.

شرکت: منظور از شرکت «شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین» می‌باشد.

استاندارد ۱۷۰۲۰: منظور «استاندارد ملی ایران ایزو ای ای سی شماره ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲» می‌باشد.

۴- الزامات عمومی

۴-۱- بی طرفی و استقلال

۴-۱-۱- با توجه به اینکه فعالیت شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین صرفاً در زمینه بازرسی و آزمون مرتبط بوده و در خط‌مشی کیفی خود همه پرسنل مکلف به رعایت دستورالعمل استقلال و بی طرفی و بیانیه بیطرفی و محرمانگی طبق دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1 جهت تضمین و ایجاد اعتماد و اطمینان لازم در مشتریان و ذینفعان تدوین و در تامین الزامات بند ۴ استاندارد ایران-ایزو/ آی ای سی ۱۷۰۲۰ هستند و بایستی در کلیه عملیات رعایت بشوند.

۴-۱-۲- شرکت به منظور جلوگیری از هرگونه تأثیر بر قضاوت و داوری کارکنان مرتبط که در اثر فشارهای مالی و تجاری خارج از شرکت و یا غیره، شرایط معقول مالی و قراردادی را برای کارکنان خود مطابق تعرفه‌های مصوب و در چارچوب روش‌های اجرایی دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1 و دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 فراهم نموده و اقدامات ذیل در راستای بندهای

الزامات عمومی استاندارد ۱۷۰۲۰ پیش بینی شده است:

- ۱- استقرار، حفظ و نگهداری سیستم بازرسی براساس استانداردهای موجود.
- ۲- بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت و فرایندهای آن در جهت افزایش اثربخشی، کارایی.
- ۳- افزایش کیفیت خدمات بازرسی از طریق تعامل موثر با مراکز و نهادهای معتبر بازرسی فنی در داخل و خارج از کشور.
- ۴- انجام به موقع تعهدات.
- ۵- ایجاد محدودیت دسترسی به داده‌های حاصل شده از بازرسی‌ها و محرمانگی و امانتداری منطبق با بند ۴-۱-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰.
- ۶- پایبندی به اخلاق حرفه‌ای با تأکید بر درستکاری و رعایت بی طرفی و استقلال.
- ۷- افزایش سطح رضایت مشتریان با رعایت اصول حُسن انجام کار.
- ۸- بکارگیری و توسعه لازم در زیرساخت‌های نرم افزاری و سخت افزاری.
- ۹- ارتقای سطح دانش فنی و حرفه‌ای کارکنان به منظور افزایش سطح کیفی خدمات.
- ۱۰- استفاده و پایبندی به مقررات و استانداردهای ملی و بین‌المللی.
- ۱۱- همکاری و مشارکت با نهادها و شرکت‌های داخلی و خارجی در زمینه بازرسی بر مبنای دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1 و منطبق با بند ۴-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰.
- ۱۲- ارائه خدمات مطلوب و قابل اعتماد با کیفیت و سرعت مناسب.
- ۱۳- عدم قبول تقاضاهای مشتری که فراتر از قوانین کشوری و استانداردهای موضوعه می‌باشند.
- ۱۴- عدم اعزام بازرس غیر متخصص و آموزش ندیده برای فعالیت‌های بازرسی و نظارت
- ۱۵- قبول کار در حد توانایی مدیریتی و اجرائی شرکت
- ۱۶- ایجاد ساختار مناسب برای اجرای هر فعالیت مناسب و تطبیق ساختار سازمانی به تناسب نیاز مورد بازرسی
- ۱۷- نظام‌مند کردن فعالیت‌ها و تدوین روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های مورد عمل همراه با انطباق با استانداردها و ضوابط و مقررات ملی و بین‌المللی
- ۱۸- جبران قصور در ارائه خدمات
- ۱۹- حفاظت از داده‌های حاصل از بازرسی‌ها
- ۲۰- رعایت اصول فنی ایمنی در زمان بازرسی
- ۴-۱-۳- همچنان در قالب الزامات استانداردهای ملی ایران و قوانین و مقررات کشوری موارد مطروحه مورد بازنگری و مذاقه قرار خواهند گرفت.
- ۴-۱-۴- ارکان و پرسنل شرکت خود را ملزم به رعایت موازین مربوطه در سطوح مختلف سازمانی می‌دانند.
- ۴-۱-۵- مدیریت ارشد شرکت نسبت به استقلال، بی طرفی و رعایت اصل محرمانگی و حفظ اسرار مشتریان

متعهد بوده و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل‌ها بر عهده مدیر تضمین کیفیت می‌باشد. و در راستای رعایت اصول استقلال و بی طرفی بیانیه استقلال و محرمانگی و مسئولیت اجرای دستورالعمل‌ها منطبق با بندهای ۱-۱-۴ و ۲-۱-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ به عهده تمامی کارکنان شرکت می‌باشد.

۱-۴-۶- شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین مستقل بوده و به سازمان دیگر وابستگی ندارد و طبق الزامات مربوط به یک شرکت بازرسی نوع الف در استاندارد ایران ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ خدمات بازرسی را منطبق با بند ۱-۴-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ به مشتریان ارائه می‌نماید.

۴-۲- اصل محرمانگی

۱-۲-۴- اطلاعات و سرمایه معنوی مشتری و شرکت جزو حقوق انحصاری مشتری و شرکت محسوب شده فلذا به اصل رازداری و محرمانگی اطلاعات فنی شرکت و مشتری بر تمامی کارکنان و شرکای مطلع از این امر بر اساس دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 و منطبق با بند ۱-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ متعهد به رعایت آن می‌باشند.

در این خصوص شرکت، روش اجرایی رعایت رازداری، محرمانه داشتن حقوق مالکانه و سرمایه معنوی مشتریان همینطور منشور اخلاقی خود را جدا از منشور حرفه‌ای ندانسته و آن را بطور جامع و صریح در کتاب کلیات بازرسی شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین جلد یکم و دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 با عنوان مبانی و موازین اخلاق حرفه‌ای که گویای نحوه اجرای مسئولیتها و اخلاق حرفه‌ای است به مورد اجرا گذاشته است.

این موارد بر اساس استانداردهای موجود و مورد تایید اداره صلاحیت و نظرات اساتید فن، بیان شده‌اند و کلیه پرسنل موظف به رعایت آنها در تمامی مراحل بازرسی هستند.

۲-۲-۴- هرگاه شرکت برابر قانون مطابق با تعهدات قراردادی مجاز به انتشار اطلاعات محرمانه شده باشد قبل از انتشار اطلاعات مزبور کارفرما/مشتری را در جریان قرار می‌دهد. منطبق با بند ۲-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰.

۳-۲-۴- زمانی که شرکت 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 آنکه بوسیله قانون منع شده باشد. 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. منطبق با بندهای ۲-۲-۴ و ۳-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰.

۵- الزامات ساختاری

۵-۱- الزامات اداری

۱-۱-۵- شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین (با مسئولیت محدود) با شماره ثبت ۵۶۴۹۰۶ و شناسه

ملی ۱۴۰۰۹۴۲۲۶۴۰ دارای شخصیت حقوقی می‌باشد. چارت سازمانی شرکت در مستند کتاب کلیات بازرسی شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین جلد یکم همچنین در دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 مندرج است.

۵-۱-۲- این شرکت یک نهاد حقوقی خصوصی مستقل بوده و وابسته به هیچ نهاد دیگری نمی‌باشد و به طور کامل قابل شناسایی و ردیابی است. منطبق با بند ۵-۱-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰.

۵-۱-۳- با توجه به موضوعات کاری شرکت ذکر شده در مدارک ثبتی پس از اخذ مجوز فعالیت از مراجع رسمی ذیصلاح در هر مورد نسبت به استقرار سیستم مدیریت کیفیت با توجه به الزامات استاندارد اقدام و دستورالعمل‌های کاری خاص آن فعالیت بازرسی و چک لیست‌ها و فرم‌های مرتبط تدوین و در مستندات شرکت منطبق با بند های ۵-۱-۲ و ۵-۱-۳ و مطابق با مبانی بازرسی و نظارت مبتنی بر استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۰ (جلد ۳ فرم‌ها و چک لیست‌ها) قابل دسترس می‌باشند.

۵-۱-۴- کلیه کارکنان ثابت و تمام وقت شرکت منطبق با بند ۵-۱-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ و طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 از مزایای بیمه درمانی سازمان تامین اجتماعی بهره‌مند خواهند شد. همچنین کلیه کارکنان فعال در پروژه‌ها و موردهای بازرسی تحت پوشش بیمه مسئولیت مدنی کارفرما مطابق با الزامات استاندارد و قراردادی قرار خواهند گرفت.

۵-۱-۵- این شرکت تحت قراردادهای منعقد شده با مشتریان نسبت به اجرای پروژه‌ها و یا موارد بازرسی منطبق با بند ۵-۱-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ و طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 اقدام می‌نماید.

۵-۲- سازمان و مدیریت

۵-۲-۱- ساختار و سازمان دهی شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین به گونه‌ای طراحی شده تا بی‌طرفی و استقلال همه جانبه شرکت منطبق با بند ۵-۲-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 حفظ شود و در فعالیتی جز فعالیت‌های بازرسی داخل نمی‌شود.

۵-۲-۲- سازماندهی منابع انسانی در شرکت به نحوی مناسب با ساختار سازمانی شرکت جهت حصول اهداف بازرسی و نظارت و منطبق با استانداردهای لازم انجام شده و در مستندات شرکت ارتباط سازمانی و نحوه گزارش دهی پرسنل به مدیر سطح بالاتر منطبق با بند های ۵-۲-۳ و ۵-۲-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 قابل مشاهده می‌باشد.

۵-۲-۳- کلیه فعالیت‌های شرکت اعم از مدیریتی، پشتیبانی و بازرسی‌های فنی در قالب نمودار سازمانی شرکت و شرح وظایف و مسئولیت هریک از حوزه‌های فعالیت‌ها در کتاب کلیات بازرسی جلد یکم این شرکت تعیین و شرح وظایف و مسئولیت سازمانی و شرایط احراز مشاغل پست‌های سازمانی مرتبط به هر حوزه فعالیت مشخص شده که مجموعه آن در اسناد و مدارک شرکت منطبق با بند های ۵-۲-۵ و ۵-۲-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 قابل مشاهده و رویت می‌باشند.

۴-۲-۵- شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین دارای استقلال کامل بوده و در فعالیتی خارج از اساسنامه شرکت و جدای از فعالیت‌های مرتبط با بازرسی و نظارت فنی منطبق با بند ۴-۲-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ و مبنی بر خط‌مشی شرکت و دستورالعمل استقلال و بیطرفی و صحت عمل RAST013-1 دخالت ندارد.

۵-۲-۵- مدیران فنی هر واحد و رئیس هر واحد عملیاتی بازرسی با توجه به سوابق عملکردی و تجربی و بر طبق روش اجرایی مربوط انتخاب شده و نظارت کافی بر روی عملیات فنی و بازرسی شرکت را عهده دار می‌باشند.

۶-۲-۵- چنانچه به علت شرایط اضطراری، کارکنان مسئول در واحدهای بازرسی یا هر یک از کارکنان کلیدی شرکت موفق به حضور در محل کار خود نباشند، نفر مافوق و مسئول پروژه نسبت به اعزام بازرس جدید یا فرد جایگزین کلیدی جدید طبق جدول جایگزینی جهت تقبل مسئولیت به صورت موقت تا تعیین تکلیف نهایی اقدام می‌نماید تا کارهای مورد بازرسی طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 به موقع انجام شود.

۷-۲-۵- شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان موثر بر کیفیت خدمات شرکت تعیین شده‌اند. مدیر عامل شرح وظایف و مسئولیت‌ها و تفویض اختیارات کارکنان را به آنها ابلاغ و نسخه‌ای از آن در پرونده پرسنلی کارکنان در بخش بایگانی شرکت طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۷-۲-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ نگهداری می‌شود.

۶- الزامات منابع

۶-۱- کارکنان

۱-۱-۶- شرایط احراز از نظر تحصیلات علمی، مدارک آموزشی لازم، سوابق تجربی، مهارت‌ها و دانش و مسئولیت‌ها و اختیارات هریک از پست‌های سازمانی موثر بر کیفیت فرآیند ارائه خدمات شرکت در شرح وظایف هریک از پست‌های سازمانی طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۱-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ تعیین شده‌اند.

۲-۱-۶- شرکت، تعداد کافی، افراد با صلاحیت‌های لازم را استخدام کرده یا با آنها قرارداد داشته که در صورت نیاز توانایی قضاوت‌های حرفه‌ای برای انجام فعالیت‌های بازرسی خود بر اساس نوع، محدوده و حجم را داشته باشد. 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 طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۲-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ از موارد مطرح در این راستا می‌باشد.

۳-۱-۶- کارکنان مسوول برای بازرسی شایستگی‌ها، آموزش، تجربه و دانش کافی مناسب درباره الزامات بازرسی‌هایی که انجام می‌دهند را دارا هستند. این موارد در کتاب کلیات بازرسی جلد یکم شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین به تفصیل بیان گردیده و در مستندات شرکت طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۳-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ موجود و قابل دسترس هستند.

۶-۱-۴- شرح وظایف تدوین شده برای هر طبقه شغلی بازرسی شامل اختیارات، مسئولیت‌ها و شرایط احراز می‌باشد و کلیه پرسنل موظفند شرح وظایف و مسئولیت‌های تعیین شده را طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۱-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ به نحو احسن انجام دهند.

۶-۱-۵- در جهت افزایش توانایی‌های کارکنان واحدهای بازرسی و نظارت و تامین منابع انسانی لازم برای قبول مسئولیت اجرای فعالیت‌های بازرسی و نظارت شرکت شیوه‌های تأمین نیازهای آموزشی را به طرق مختلف مد نظر قرار داده است. 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. 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 طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۱-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ خواهد بود.

۶-۱-۶- روش‌های اجرایی مدون برای آموزش دارای مراحل دوره آشنایی مقدماتی، دوره کارورزی تحت هدایت بازرسان با تجربه و آموزش مداوم به منظور همگامی با فن آوری در حال توسعه و روش‌های بازرسی طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۶-۱-۷- آموزش لازم متناسب با توانایی، شایستگی‌ها و تجربه هر بازرسی و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی بوده و طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۱-۷ استاندارد ۱۷۰۲۰ به نتایج پایس وابسته می‌باشد.

۶-۱-۸- کارکنان آشنا با روش‌ها و روش‌های اجرایی بازرسی کلیه بازرسان و سایر کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی را به منظور عملکرد رضایت بخش پایس می‌کنند. نتایج پایس به عنوان ابزاری در شناسایی نیازمندی‌های آموزشی بکار گرفته می‌شود. توضیح اینکه پایس می‌تواند شامل ترکیبی از فنون از قبیل نظارت‌ها در محل، گزارش‌های بازنگری، مصاحبه‌ها، بازرسی‌های شبیه‌سازی شده و سایر فنون برای ارزیابی عملکرد طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۱-۸ استاندارد ۱۷۰۲۰ باشد، و بستگی به ماهیت فعالیت‌های بازرسی خواهد داشت.

۶-۱-۹- انجام بازرسی یا نظارت توسط بازرسان یا ناظران اعزامی تحت نظارت مدیر فنی/بازرس مافوق مربوطه و طبق دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 و منطبق با بند ۶-۱-۹ استاندارد ۱۷۰۲۰ بوده و نوع این نظارت بسته به توانمندی بازرسی متفاوت می‌باشد.

۶-۱-۱۰- سوابق مربوط به صلاحیت‌های علمی، مهارت‌های شخصی و گواهینامه‌های دوره‌های آموزشی طی شده کلیه کارکنان فنی و پشتیبانی و اداری در پرونده پرسنلی هر یک از کارکنان در شرکت نگهداری می‌شود. همچنین مدارک مربوط به سوابق و نتایج پایس عملکرد کارکنان به عنوان ابزاری جهت شناسایی نیازمندی‌های آموزشی کارکنان طبق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۶-۱-۱۰ استاندارد ۱۷۰۲۰ ثبت و نگهداری می‌گردد.

۶-۱-۱۱- کارکنان علی‌الخصوص بازرسان و مدیران فنی با توجه به توانمندی و صلاحیت‌ها و نحوه عملکرد آن‌ها حق الزحمه دریافت می‌نمایند و مشمول پاداش نیز می‌شوند تا موارد مالی دیگر نتواند بر نتایج بازرسی‌های آنها تاثیر بگذارد. همچنین حقوق و دستمزد و پاداش به هیچ وجه ارتباطی با نتایج بازرسی‌ها نداشته و رد یا قبول نتایج بازرسی تضمین‌کننده دستمزد و حقوق بازرس در شرکت وفق دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1 و منطبق با بند ۶-۱-۱۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ نمی‌باشد.

۶-۱-۱۲- شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین، کتاب کلیات بازرسی را به عنوان راهنمای حرفه‌ای و رفتاری تهیه و به کارکنان تفهیم و اعلام نموده تا مقررات کاری شرکت، اصول اخلاقی کار، ارتباط با کارفرمایان و سایر طرف‌های ذینفع، رعایت اصول مربوط به بی‌طرفی و محرمانگی اطلاعات کارفرمایان و سایر موضوعات را بیان نموده است. تصریح این موضوع در دستورالعمل اخلاق حرفه‌ای RAST006-1 منطبق با بند ۶-۱-۱۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ آمده است.

۶-۱-۱۳- در اجرای رازداری و رعایت اصل محرمانگی روش اجرایی مربوطه توسط شرکت و کارکنان و نیز تکمیل فرم تعهد و سوگند نامه، تهیه شده و طبق دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 و منطبق با بند ۶-۱-۱۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ کلیه پرسنل متعهد به رعایت آن در امور شرکت و مشتریان می‌باشند.

۶-۲- تسهیلات و تجهیزات

۶-۲-۱- شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین کلیه دستگاه‌ها و تجهیزات مناسب و کافی در امر بازرسی و نظارت را دار می‌باشد. توضیح اینکه: تسهیلات و تجهیزات می‌تواند قرض، اجاره، کرایه شده یا به وسیله طرف دیگری فراهم شود. در هر حال، مسوولیت مناسب بودن و وضعیت کالیبراسیون تجهیزات به کار گرفته شده در فعالیت‌های بازرسی و نظارت، اعم از این که در مالکیت شرکت باشد یا نباشد، منطبق با بند ۶-۲-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ فقط بر عهده شرکت خواهد بود.

۶-۲-۲- شرکت کتاب کلیات بازرسی جلد دوم تحت عنوان ابزار و تجهیزات بازرسی روش اجرایی کالیبراسیون، کنترل سوابق مواد و تجهیزات، شرایط و نحوه نگهداری و استفاده علمی و تخصصی و ایمن از مواد و ابزارآلات و تجهیزات را بطور مشروح ارائه داده است. همینطور با آغاز فعالیت سایر بخش‌های شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین و نیاز به ابزار و تجهیزات تخصصی، لیست تکمیلی آنها و روش‌های اجرایی و فرم‌های خاص هر واحد بطور مجزا در سری مجلدات آتی شرکت بازرسی فنی و نظارت راستین ارائه خواهد شد. دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ به روش اجرایی در این امر اختصاص دارد.

۶-۲-۳- کارکنان فعال در امر بازرسی، اندازه‌گیری و آزمایش موظفند تجهیزات و لوازم را طبق روش اجرایی در بخش الزامات تسهیلات و تجهیزات کتاب کلیات بازرسی جلد یکم شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین و تحت نظارت مدیر فنی و یا رئیس گروه مربوط مورد استفاده قرار دهند، این تجهیزات از نظر کمی و

کیفی وفق دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ همواره باید در دسترس و قابل اطمینان باشند.

۶-۲-۴- تجهیزات بازرسی برای هر فعالیت وفق دستورالعمل کالیبراسیون و حفظ مواد و تجهیزات RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ از قبل مشخص و به پرسنل مربوطه اعلام و تحویل خواهد شد. کلیه تجهیزات و لوازم بازرسی، اندازه گیری و آزمایش اثرگذار در امر بازرسی طبق روش اجرایی در بخش الزامات تسهیلات و تجهیزات کتاب کلیات بازرسی جلد یکم شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین و کتاب ابزار و تجهیزات بازرسی جلد ۲ شناسایی و دارای شناسنامه منحصر به فرد می باشند.

۶-۲-۵- نحوه حمل و جابجایی، انبارش، استفاده و نگهداری هریک از تجهیزات و لوازم بازرسی و آزمایش و اندازه گیری به طور مفصل در دستورالعمل و مدارک منضم به فرم شناسنامه مربوطه آمده و استفاده از آنها طبق آن و وفق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ انجام می شود.

۶-۲-۶- مدیر فنی یا رئیس گروه باید طبق روش اجرایی در بخش الزامات تسهیلات و تجهیزات کتاب کلیات بازرسی جلد دوم، ابزار و تجهیزات بازرسی استفاده و تعمیرات ابزار، لوازم و تجهیزات از کالیبره بودن و صحت عملکرد آنها اطمینان حاصل نماید و نسبت به کالیبره نمودن دوره‌ای تجهیزات اقدام و در صورت خارج بودن از کالیبره یا معیوب بودن ابزار، کلیه کارهایی که با کالیبره شدن قبلی آن ابزار انجام شده مورد ارزیابی مجدد قرار خواهد گرفت مدیر تضمین کیفیت، وفق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ مسئول پایش و هماهنگی و کنترل کلیه این اقدامات است.

۶-۲-۷- در موارد مقتضی تجهیزات و لوازم اصلی که تاثیر عمده بر نتایج آزمون‌ها و بازرسی فنی دارند همواره قبل از به کارگیری و استفاده، به صورت میان دوره‌ای کالیبره شده و همینطور قبل از انجام بازرسی یا آزمون مطابق برنامه تنظیمی طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۷ استاندارد ۱۷۰۲۰ کالیبره می شوند.

۶-۲-۸- 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 دارا باشند. این تجهیزات می‌توانند از تجهیزات داخلی شرکت یا تجهیزات کارفرما یا تجهیزات امانتی یا اشتراکی از سایر شرکت‌ها و آزمایشگاه‌ها تامین گردند. در این شرکت جهت انجام بازرسی فنی و آزمایش و اندازه‌گیری در صورت نیاز از وسایل و تجهیزات کالیبره طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۸ استاندارد ۱۷۰۲۰ استفاده می‌شود.

۶-۲-۹- 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 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. بازرس/ ناظر قبل از هر مورد بازرسی/ نظارت، تاریخ و اعتبار مندرج بر روی برجسب شناسه ابزار را کنترل نموده، و پس از تطبیق دقت و محدوده عملکردی دستگاه با دقت و محدوده پارامترهای مورد نظر خود، اقدام به میزان‌یابی می‌نماید. در حین فرآیند بازرسی و نظارت دامنه اندازه‌گیری دستگاه مورد نظر باید طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۹ استاندارد ۱۷۰۲۰ منطبق با مورد بازرسی/ نظارت باشد.

۶-۲-۱۰- 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. بازرس/ ناظر قبل از هر مورد بازرسی/ نظارت، تاریخ و اعتبار مندرج بر روی برجسب شناسه ابزار را کنترل نموده، و پس از تطبیق دقت و محدوده عملکردی دستگاه با دقت و محدوده پارامترهای مورد نظر خود، اقدام به میزان‌یابی می‌نماید. در حین فرآیند بازرسی و نظارت دامنه اندازه‌گیری دستگاه مورد نظر باید طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 متناسب با مورد بازرسی/ نظارت باشد.

مدیران واحدها مسئول نگهداری و دقت در تاریخ انقضای مواد مصرفی هستند. همچنین بازرس/ ناظر هنگام بازرسی باید به تاریخ انقضا و صحت مواد توجه نموده و از مناسب بودن آن اطمینان حاصل نماید. و در صورت مشاهده موارد غیر قابل قبول مدیر واحد ذیربط را مطلع و بازرسی را تا رفع مشکل مربوطه متوقف نماید.

در انجام آزمون‌ها و بازرسی‌ها در صورت نیاز به مواد مصرفی از مواد مرجع که دارای گواهینامه‌ها لازم می‌باشند استفاده می‌شود و در تهیه و تامین مواد مورد نیاز در هنگام سفارش و خرید کمال دقت توسط مدیر واحد بازرسی و مسئولین آزمایشگاه و مدیر امور آزمایشگاه‌ها طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۱۰ استاندارد ۱۷۰۲۰ به عمل می‌آید.

۶-۲-۱۱- شرکت جهت تامین مواد مورد نیاز و سایر لوازم مصرفی بازرسی و آزمون و نیز تجهیزات و لوازم مورد نیاز بازرسی و آزمایش از فروشندگان و تامین‌کنندگان واجد شرایط طبق روش اجرایی مربوط در بخش الزامات تسهیلات و تجهیزات کتاب کلیات بازرسی جلد یکم شرکت بازرسی فنی و مشاورین نظارت راستین و کتاب ابزار و تجهیزات بازرسی جلد ۲ اقدام به تهیه مواد لازم می‌نماید.

مدیر تضمین کیفیت با همکاری سایر مدیران واحدهای مرتبط نسبت به ارزیابی عملکرد تامین‌کنندگان ملزومات، لوازم تجهیزات و خدمات مورد نیاز طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۱۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ اقدام می‌نماید.

۶-۲-۱۲- اطلاعات مربوط به کلیه تجهیزات و لوازم بازرسی و آزمون‌ها و آخرین وضعیت سرویس نگهداری،

تعمیرات و کالیبراسیون دوره‌ای در فرم شناسنامه و سوابق کالیبراسیون در لیبل هر یک از تجهیزات مکتوب و همگی آنها طبق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۱۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ ثبت و نگهداری می‌شوند.

۶-۲-۱۳- بررسی و به هنگام بودن نرم افزارها و صحنه گذاری محاسبات و حفظ و امنیت داده‌ها بر عهده مدیر بازرسی و نظارت بخش مربوطه زیر نظر مدیر تضمین کیفیت می‌باشد. دستورالعمل کنترل اموال RAST010-1 و دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 منطبق با بند ۶-۲-۱۳ استاندارد ۱۷۰۲۰.

۶-۲-۱۴- کلیه تجهیزات بازرسی و آزمایش معیوب طبق روش اجرایی مربوط شناسایی و علامت گذاری شده و از حوزه فعالیت خارج و قابل شناسایی می‌باشند و در خصوص مواردی که در فواصل دو کالیبره کردن تجهیزات و وسایل مربوطه با لوازم غیر کالیبره انجام شده نسبت به شناسایی و ارزیابی مجدد آنها اقدام و در صورت نیاز عملیات اصلاحی انجام و سوابق وفق دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۱۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ نگهداری می‌شود.

۶-۲-۱۵- اطلاعات مربوط به کلیه تجهیزات و لوازم بازرسی و آزمایش‌ها وفق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و دستورالعمل کالیبراسیون، بکارگیری و نگهداری تجهیزات و مواد RAST007-1 و منطبق با بند ۶-۲-۱۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ ثبت و نگهداری می‌شود.

۶-۳- واگذاری کار به پیمانکار

۶-۳-۱- سیاست این شرکت در مورد کارهای بازرسی و آزمون نمونه بر این است که بر اساس استاندارد ۱۷۰۲۰ طبق ضوابط و شرایط مشخص کار محوله را برونسپاری نماید که در روش اجرایی واگذاری به پیمانکار فرعی در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ به تفصیل شرح داده شده است. شرح روش اجرایی ارجاع کار به پیمانکار فرعی در دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 منطبق با بند ۶-۳-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ آمده است.

۶-۳-۲- هرگاه شرکت بازرسی بخشی از بازرسی را به پیمانکار فرعی واگذار نماید، باید اطمینان حاصل کرده و بتواند اثبات کند که پیمانکار فرعی صلاحیت انجام فعالیت‌های مورد نظر را دارد و در صورت کاربرد، از الزامات مرتبط تصریح شده در دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۳-۲ تبعیت می‌کند و معذک کارفرما را از قصد خود در مورد واگذاری هر بخش از بازرسی به پیمانکار فرعی مطلع می‌نماید.

۶-۳-۳- طبق روش اجرایی واگذاری به پیمانکار فرعی در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ مسوولیت ناشی از واگذاری به پیمانکار فرعی بر عهده شرکت می‌باشد. شرح روش اجرایی این امر در دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 منطبق با بند ۶-۳-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ آورده شده است.

۶-۳-۴- طبق روش اجرایی واگذاری به پیمانکار فرعی در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ کلیه اطلاعات مربوط به پیمانکار فرعی طبق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1

منطبق با بند ۶-۳-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ در آرشیو شرکت ثبت و نگهداری می‌شوند.

۵-۳-۶- کلیه کارکنان شرکت، از جمله پیمانکاران فرعی، کارکنان نهادهای بیرونی، و افراد اقدام‌کننده از طرف شرکت، باید کلیه اطلاعات دریافت یا ایجاد شده در طول انجام فعالیت‌های بازرسی را محرمانه نگهداری کنند، مگر آنکه طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۶-۳-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ قانون الزام دیگری بنماید.

۷- الزامات فرآیندی

نظامنامه کیفیت بر اساس استاندارد ایران ایزو ۹۰۰۱ سال ۱۳۹۶ و با توجه به الزامات استاندارد ۱۷۰۲۰ ایران ایزو ای ای سی سال ۱۳۹۲ تدوین گردیده و همگی تعاریف و الزامات سیستم مدیریت کیفیت از جمله 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 مبتنی بر استانداردهای موجود در زمینه مربوطه و همچنین تجارب شرکت‌های همکار اعم از داخلی و خارجی در زمینه بازرسی و نظارت می‌باشند و در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ به تفصیل آورده شده‌اند.

۷-۱- روش‌ها و روش‌های اجرایی بازرسی

۷-۱-۱- شرکت روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های کاری مرتبط با دامنه شمول فعالیت‌های بازرسی، در الزاماتی که بازرسی باید بر اساس آنها انجام شود را تدوین نموده و مورد استفاده قرار می‌دهد که در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ و دستورالعمل‌های اجرایی منطبق با بند ۷-۱-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ به تفصیل آمده است.

۷-۱-۲- در ارتباط با طرح ریزی بازرسی و آزمایش نمونه‌ها و فنون نمونه برداری، دستورالعمل طرح ریزی بازرسی و آزمایش را بر اساس استاندارد و یا الزام فنی تعیین شده تدوین و در صورت نیاز از آن استفاده می‌نماید. با توجه به نوپا بودن شرکت، دستورالعمل‌ها در طی زمان تکمیل و جزئیات لازم در آنها درج خواهند شد.

در این شرکت فعالیت‌های بازرسی و آزمایش نمونه‌های مورد تعهد شرکت طبق روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های درون سازمانی، نقشه‌های ساخت، مشخصات فنی و کتابچه‌های داده‌های فنی طراحان پروژه و استانداردها و آیین‌نامه‌های کارفرمایان و مشخصات فنی استانداردهای معتبر ملی و بین‌المللی مرتبط، به اجرا گذاشته می‌شوند. فرم‌های گزارش بازرسی طراحی شده توسط شرکت برای فعالیت‌های مختلف بازرسی به پیوست هر روش اجرایی و یا دستورالعمل مربوطه منطبق با بند ۷-۱-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ آورده شده است.

۷-۱-۳- در فعالیت بازرسی و آزمون شرکت، حق استفاده از روش‌های بازرسی فنی غیر استاندارد یا ابداع شده توسط شرکت یا کارفرمایان منطبق با بند ۷-۱-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ را ندارد.

۷-۱-۴- کلیه دستورالعمل‌ها، استانداردها یا روش‌های اجرایی مدون، برگه‌های انجام کار فهرست‌های بازمینی و داده‌های مرجع مرتبط با فعالیت شرکت طبق استاندارد ۱۷۰۲۰ روزآمد نگهداشته می‌شوند و منطبق با بند ۷-۱-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ به آسانی در دسترس کارکنان می‌باشند.

۷-۱-۵- شرکت کلیه سفارشات کار و قراردادهای بازرسی و آزمایش اعلام شده از سوی سازمان‌های دولتی یا بخش خصوصی داخل یا خارج از کشور و یا به مناقصه گذاشته شده یا به شرکت ارجاع شده را که در دامنه شمول فعالیت بازرسی و آزمایش تایید صلاحیت شده شرکت می‌باشد منطبق با بند ۷-۱-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ و مطابق با روش اجرایی بازننگری قراردادها در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ مبحث الزامات ساختاری و سازمان و پرسنل را مورد بازننگری و امکان سنجی قرار می‌دهد تا با اطمینان خاطر نسبت به عقد قرارداد یا قبول سفارش و تعهد، تصمیم‌گیری نماید. طبق دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 مدیریت ارشد شرکت برای جلب اعتماد و رضایت مشتریان یا کارفرمایان با در نظر گرفتن قوانین و مقررات سازمان‌های مرتبط و ضوابط حاکم بر فعالیت بازرسی و آزمایش، و طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 پیش از پذیرش قرارداد یا قبول سفارش توانایی انجام آنها را در قالب دامنه شمول تایید صلاحیت شده بررسی و امکان سنجی می‌نماید. دستورالعمل سنجش رضایت مشتری-1 RAST005 و منطبق با بند ۷-۱-۵ الف و ب و پ و ت استاندارد ۱۷۰۲۰ به این امر می‌پردازد.

۷-۱-۶- در این شرکت هر عمل بازرسی و انجام آزمون در حد توان خود را می‌پذیرد و بازرسی‌های متقبل شده را طبق قرارداد انجام می‌دهد. هرگاه شرکت بخشی از بازرسی را به پیمانکار فرعی واگذار می‌نماید که پیمانکار فرعی صلاحیت انجام فعالیت‌های مورد نظر را دارد و در صورت کاربرد، از الزامات مرتبط استاندارد تبعیت می‌کند. گزارشات بازرسی یا صدور گواهی‌نامه پس از تایید مدیر فنی واحد یا رئیس قسمت مربوطه وفق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۷-۱-۶ استاندارد ۱۷۰۲۰ صادر خواهد شد.

۷-۱-۶- هر زمان شرکت اطلاعات فراهم شده توسط هر طرف دیگری را به عنوان بخشی از فرآیند بازرسی به کارگیرد، مدیریت شرکت باید یکپارچگی این گونه اطلاعات را تصدیق کند.

۷-۱-۷- طبق روش اجرایی مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ کلیه اطلاعات، مشاهدات و داده‌های به دست آمده حین بازرسی در آرشیو شرکت طبق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۷-۱-۷ استاندارد ۱۷۰۲۰ ثبت و نگهداری می‌شوند.

۷-۱-۸- طبق روش اجرایی مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ کلیه محاسبات، اطلاعات، مشاهدات و داده‌های به دست آمده حین بازرسی تحت بررسی قرار گرفته و نتایج بررسی‌ها وفق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۷-۱-۸ استاندارد ۱۷۰۲۰ در آرشیو شرکت ثبت و نگهداری می‌شوند.

۷-۱-۹- طبق روش اجرایی مندرج در کتاب مبانی بازرسی و نظارت (جلد ۱ کلیات بازرسی) و کتاب مبانی

بازرسی و نظارت (جلد ۲ ابزار و تجهیزات بازرسی) و کتاب مبانی بازرسی و نظارت (جلد ۴ بازرسی و نظارت بر آسانسورهای برقی) و در هنگام بازرسی و آزمایش توسط بازرسان و آزمایش کنندگان رؤس نکات ایمنی و سلامتی و بهداشتی و رعایات زیست محیطی تعریف و مدون شده‌اند. و بصورت کلی روش‌ها و دستورالعملهای ایمنی هر واحد در غالب‌های تخصصی هر واحد منطبق با بند ۷-۱-۹ استاندارد ۱۷۰۲۰ ارائه و اجرا می‌گردند.

۷-۲- جابجایی نمونه‌ها و موردهای بازرسی

۷-۲-۱- به منظور اطمینان از شناسایی اقلام مورد بازرسی و نمونه‌های برداشت شده با توجه به تخصیص شماره منحصر به فرد به هر مورد بازرسی و نمونه‌ها نسبت به انجام بازرسی اقدام می‌شود. مدیر بازرسی مکلف است تا از هرگونه خدشه و دست اندازی در مورد بازرسی و نمونه‌های مربوط تا هنگامی که در اختیار شرکت است طبق دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 و دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1 و منطبق با بند ۷-۲-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ جلوگیری نماید.

۷-۲-۲- این شرکت در هنگام عقد قرارداد یا دریافت سفارش با هماهنگی کارفرما مشخص می‌نماید که آیا کلیه شرایط لازم در خصوص مورد بازرسی انجام شده است و آیا کارفرما درخواست دارد آماده سازی توسط این شرکت انجام یا ترتیب داده شود و در صورت موضوعیت داشتن مدیر فنی واحد مربوط یا رئیس قسمت مرتبط، قبل از آغاز بازرسی مشخص می‌کند که آیا آماده سازی‌های لازم در خصوص اقلام مورد بازرسی انجام شده است یا خیر. دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 و دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1 منطبق با بند ۷-۲-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ به این امر پرداخته است.

۷-۲-۳- مدیر فنی 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 و آن را به اطلاع کارفرما یا نماینده کارفرما یا سازمان مرتبط می‌رساند و پس از رفع معایب و یا قبول وضعیت اعلام شده وفق دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1 و منطبق با بند ۷-۲-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ نسبت به ادامه بازرسی اقدام می‌نماید.

۷-۲-۴- شرکت مسئولیت حفاظت از اقلام مورد بازرسی و تجهیزات ارائه شده از سوی مشتری در برابر صدمات و خطرات احتمالی را تا هنگامی که مورد بازرسی در اختیار آن می‌باشد به عهده دارد. این امر در دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST0015-1 و منطبق با بند ۷-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ مطرح می‌باشد.

۷-۳- سوابق بازرسی

۷-۳-۱- شرکت تمهیدات و روش‌های اجرایی لازم برای کنترل مدارک (درون سازمانی و برون سازمانی) مرتبط با بازرسی را ایجاد نموده است. مستندات می‌تواند به هر شکل یا نوع از رسانه باشد، و شامل نرم افزار دارای حقوق انحصاری و تکوین شده در خود سازمان هم هست. سوابق هر مورد بازرسی تحت یک شماره

منحصر به فرد طبق روش اجرایی سوابق بازرسی و کنترل سوابق و کنترل مدارک مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ انجام خواهد شد بطوری که کلیه مدارک، مستندات، گزارش بازرسی، پیوست‌ها و تصویر گواهینامه صادره را بایگانی و نگهداری می‌نماید تا کلیه شواهد عینی وفق دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 منطبق با بند ۷-۳-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ قابل ردیابی، شناسایی و قابل دسترسی باشند.

۷-۳-۲- کلیه گزارشات بازرسی یا مشخصات گواهینامه صادره وفق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۷-۳-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ در پرونده مربوطه بایگانی می‌شوند.

۷-۴- گزارش بازرسی و گواهینامه بازرسی

۷-۴-۱- داده‌های حاصل از انجام فعالیت‌ها بازرسی و نتایج آزمایش نمونه‌ها در موردهای بازرسی توسط شرکت در گزارش‌های بازرسی و آزمایشات ثبت شده و پس از تایید نهایی به صورت گواهینامه یا گزارش و یا نتایج آزمایش بر اساس دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 و دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST015-1 و منطبق با بند ۷-۴-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ به کارفرما ارائه می‌گردد.

۷-۴-۲- فرم گزارش‌های بازرسی و نتایج آزمایش مورد استفاده در شرکت با توجه به نوع بازرسی و آزمایش و الزامات قانونی مصرح در دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 و دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST015-1 می‌باشند و کلیه گزارش‌های بازرسی دارای حداقل اطلاعات ذیل می‌باشند:

- ✓ نام و مشخصات شرکت در گواهینامه صادره
 - ✓ کد شناسایی منحصر به فرد و تاریخ صدور گواهینامه
 - ✓ تاریخ (های) بازرسی و آزمایش
 - ✓ مشخصات موارد بازرسی شده یا آزمایش شده
 - ✓ مهر و امضاء جهت احراز تاییدیه توسط کارکنان مجاز (نام و امضاء اشخاص انجام دهنده بازرسی و آزمایش و تایید کننده نهایی (مدیر یا رئیس واحد بازرسی و یا آزمایشگاه) در گزارش بازرسی و نام و امضاء مدیر یا رئیس واحد بازرسی و یا آزمایشگاه در گواهینامه بازرسی)
 - ✓ علامت برند یا مهر شرکت
 - ✓ در صورتی که کاربرد داشته باشد در گواهینامه ذکر می‌شود مورد بازرسی و یا آزمایش با موارد مورد درخواست کارفرما انطباق دارد یا خیر
 - ✓ نتایج بازرسی و یا آزمایش انجام داده شده
- مدیر عامل شرکت در هر واحد مدیریت و یا قسمت بازرسی امضاء گزارش بازرسی و یا آزمایش، صورت‌حساب و سایر مدارک ضروری را از طریق حکم اداری مکتوب به مدیر واحد یا رئیس قسمت بازرسی/آزمایش تفویض می‌کند و مراتب طبق دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۷-۴-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ به صورت مکتوب به کارفرما اعلام می‌گردد.

۷-۴-۳- شرکت گواهینامه بازرسی فاقد نتایج بازرسی را تنها در زمانی صادر می کند که بتواند یک گزارش بازرسی حاوی نتایج بازرسی را نیز ارائه نماید به نحوی که گواهینامه بازرسی و گزارش بازرسی قابل ردیابی به یکدیگر باشند. همچنین کلیه اطلاعات فهرست شده در فوق براساس دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۷-۴-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ گزارش می شوند.

۷-۴-۴- با توجه به امکان استفاده شرکت از پیمانکاران فرعی و برون سپاری به این موضوع اشاره می گردد که شرکت به طور معمول خود بازرسی های متقبل شده را طبق قرارداد انجام می دهد. هرگاه گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی شامل نتایج ارائه شده توسط پیمانکاران فرعی باشد، این گونه نتایج نیز به روشنی شناسایی و درج می شوند. شرح آن در دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 منطبق با بند ۷-۴-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ آمده است.

۷-۴-۵- در صورتیکه گزارش بازرسی یا گواهینامه صادره نیاز به اصلاح داشته باشد، مراتب اصلاح در گزارش و گواهینامه جداگانه اعلام و اصلاحیه یا گزارش و یا گواهینامه صادره قابل ردیابی و شناسایی با گزارش و گواهینامه اولیه می باشند. اصلاحیه ها یا الحاقیه ها به یک گزارش بازرسی یا گواهینامه بازرسی پس از صدور باید بر طبق الزامات مرتبط ثبت شوند. گزارش یا گواهینامه تغییر یافته باید گزارش یا گواهینامه جایگزین شده را طبق دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 و منطبق با بند ۷-۴-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ شناسایی کند.

۷-۵- شکایات و اعتراضات و درخواست های رسیدگی مجدد

۷-۵-۱- هرگونه نظر، شکایت احتمالی و درخواست رسیدگی مجدد از سوی کارفرمای مورد بازرسی ارجاعی به شرکت، ذینفعان و یا کارکنان طبق روش اجرایی «فرآیند رسیدگی به شکایات، رسیدگی مجدد، و سنجش رضایت مشتریان» مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ قابل انجام و رسیدگی می باشد. روش اجرایی این امر در دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و دستورالعمل سنجش رضایت مشتری RAST005-1 منطبق با بند ۷-۵-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ آمده است.

۷-۵-۲- روش اجرایی «فرآیند رسیدگی به شکایات، رسیدگی مجدد، و سنجش رضایت مشتریان» مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ در اختیار کلیه ذینفعان قرار دارد. روش اجرایی این امر در دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و دستورالعمل سنجش رضایت مشتری RAST005-1 منطبق با بند ۷-۵-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ آمده است.

۷-۵-۳- در صورت درخواست هریک از طرفین ذینفع مراحل رسیدگی به شکایت و درخواست رسیدگی مجدد، مدیر تضمین کیفیت ضمن دریافت اطلاعات تکمیلی نسبت به اجرای اقدامات لازم برای پاسخگویی و حل و فصل موضوع اقدام می نماید و نتیجه طبق دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۷-۵-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ به اطلاع ذینفعان خواهد رسید.

۷-۵-۴- شرکت برای کلیه تصمیم‌ها در کلیه سطوح فرآیند رسیدگی به شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد منطبق با بند ۷-۵-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ مسوولیت دارد.

۷-۵-۵- مسلماً تحقیق و تصمیم درباره درخواست‌های رسیدگی مجدد نباید طبق دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۷-۵-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ منجر به هیچ گونه اقدامات تبعیض آمیز شود.

۷-۶- فرآیند شکایات و درخواست رسیدگی مجدد

۷-۶-۱- در صورت احراز شکایت و محق بودن درخواست رسیدگی مجدد، اقدام اصلاحی لازم به منظور رفع موضوع ارجاعی طبق روش اجرایی و فرآیند مربوط به عمل خواهد آمد بدیهی است چنانچه اقدام اصلاحی و پیشگیرانه در خصوص کل سیستم شرکت باشد پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در قالب روش اجرایی فرآیند رسیدگی به شکایات، رسیدگی مجدد، و سنجش رضایت مشتریان مندرج در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ به عمل آمده و اقدام اصلاحی و زمان انجام آنها و رسیدن به نتیجه نهایی و اثربخش در قالب روش اجرایی مذکور انجام و نسبت به ارائه آن به جلسه بازنگری مدیریت اقدام خواهد شد. لکن چنانچه موضوع مربوط به همان مورد خاص باشد اصلاحات به عمل آمده به شاکی اعلام و نسبت به کسب رضایت وی وفق دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 و دستورالعمل سنجش رضایت مشتری RAST005-1 منطبق با بند ۷-۶-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ اقدام می‌شود.

۷-۶-۲- جهت اطمینان از حصول رضایت مشتری و ابلاغ نیازها و انتظارات مشتریان به سطوح سازمانی ذیربط در شرکت اطلاعات مربوطه همراه با شناسایی نقاط ضعف و بهبود و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه تحلیل می‌شوند. مدیر واحد تضمین کیفیت مسئول این فرآیند بوده و پیگیری و ارسال و دریافت فرم‌های نظرخواهی مشتریان و پایش فرآیند و جمع‌بندی گزارشات تحلیلی مدیران و طرح آن در جلسه بازنگری مدیریتی می‌باشد. جهت اخذ نظرات و پیشنهادات مشتریان و سنجش رضایت آنان در مراحل مختلف، ابتداء از شیوه‌های سنتی و در آتیه از سیستم‌های مبتنی بر وب استفاده خواهد شد که از این طرق نظرخواهی از مشتریان و دریافت نظرات و پیشنهادات آنها و سنجش رضایت در پایان کار صورت وفق دستورالعمل سنجش رضایت مشتری RAST005-1 منطبق با بند ۷-۶-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ خواهد پذیرفت.

۷-۶-۳- در اجرای فرآیند و روش اجرایی مربوط، شرکت موظف است در صورت درخواست طرف ذینفع پس از دریافت شکایت، تایید کند که آیا شکایت در ارتباط با فعالیت‌های بازرسی تحت مسوولیت آن شرکت است، و اگر اینچنین باشد، وفق دستورالعمل بررسی شکایات مشتری و رسیدگی مجدد RAST004-1 و منطبق با بند ۷-۶-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ به آن رسیدگی نماید.

۷-۶-۴- پیگیری و ثبت شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد، از جمله اقدامات به اجرا گذارده شده

برای حل کردن آنها طبق روش اجرایی فرآیند رسیدگی به شکایات، رسیدگی مجدد، RAST004-1 و سنجش رضایت مشتریان RAST005-1 از طریق بازرسی یا بازرسان جدید منطبق با بند ۷-۶-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ انجام خواهد شد.

۷-۶-۵- در صورت لزوم و یا طبق درخواست مشتری، شرکت پس از اتمام مراحل و فرآیند پیگیری و رفع موارد شکایت و یا درخواست رسیدگی مجدد به صورت رسمی و با تایید مدیر عامل مراحل فوق به همراه مستندات مربوط به رفع آنها را وفق دستورالعمل بررسی شکایات مشتریان و رسیدگی مجدد RAST004-1 و منطبق با بند ۷-۶-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ به اطلاع مشتری خواهد رساند.

۸- الزامات سیستم مدیریت

۸-۱- گزینه الف

۸-۱-۱- این شرکت به عنوان یک شرکت بازرسی کننده نوع الف در خصوص رعایت الزامات سیستم مدیریت کیفیت مطابق با الزامات استاندارد ۱۷۰۲۰ سال ۱۳۹۲ عمل می‌نماید.

۸-۱-۲- در قالب استاندارد ۱۷۰۲۰ شرکت توانایی تأمین و اثبات رعایت اجرای دائمی الزامات مورد نظر را فراهم آورده و همه موارد مورد نظر استاندارد مزبور، در مستندات شرکت و بالاخص جلد ۱ کتاب مبانی بازرسی و نظارت و دستورالعمل بازرسی مدیریت RAST012-1 منطبق با بند ۸-۱-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ درج شده‌اند.

۸-۲- مستندات سیستم مدیریت

۸-۲-۱- در این شرکت به منظور اجرای الزامات استاندارد ۱۷۰۲۰ خط‌مشی‌ها و اهداف در کلیه سطوح سازمانی از سوی مدیر عامل و مدیران مربوط تفهیم و اجرا می‌شود و این اهداف در جهت ایجاد فرصت‌ها و شناسایی ریسک‌های مرتبط به منظور بهبود و ارتقاء امور شرکت در قالب برنامه‌ریزی‌های کلان و سالیانه مبنی بر خط‌مشی شرکت و منطبق با بند ۸-۲-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ به مورد اجرا گذاشته می‌شوند.

۸-۲-۲- شرکت بمنظور بهبود و توسعه دامنه‌های فعالیتهای خود با توجه به نیازهای مشتریان و نیز تغییرات و خواسته‌های آنها و پیاده‌سازی فن‌آوری‌های جدید در انجام، تسهیل و ارتقاء سطح فعالیتها و فرآیندهای مرتبط اعم از ستادی و پشتیبانی و اجرایی و عملیاتی یا تحلیل علمی و فنی داده‌ها و اطلاعات در فضای کسب و کار مربوط اعم از نقاط قوت و ضعف درونی و فرصت‌ها و تهدیدها بیرونی نسبت به شناسایی فرصت‌ها و ریسک‌های مربوط وفق دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و سایر دستورالعملهای مرتبط اقدام و در این ارتباط هر واحد در چهارچوب وظایف و مسئولیتهای نسبت به انجام این تحلیل‌ها در فضای رقابتی در جهت بهبود امور، و جلب رضایت مشتریان و ذینفعان با برنامه‌ریزی مناسب و با لحاظ نمودن اصول و رهنمودهای مندرج در الزامات استاندارد ۱۷۰۲۰ طبق دستورالعمل

سنجش رضایت مشتری RAST005-1 اقدام می‌نماید. لذا موارد لازم در جهت ایجاد و تدوین و اجرای سیستم مدیریت و اثربخشی آن در دستیابی به اجرای دائمی الزامات استاندارد و وفق دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 و منطبق با بند ۸-۲-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ فراهم می‌باشد.

۸-۲-۳- مدیریت عامل شرکت، طی ابلاغی مدیر تضمین کیفیت را مسئول نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل‌ها نموده که الزامات خاص یا پیش‌بینی، آنالیز مخاطرات و رعایت موارد لازمه قبل یا حین بازرسی از جمله تشکیل گروه‌های تکمیلی را وفق دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 و دستورالعمل سازمان و وظایف RAST017-1 و منطبق با بند ۸-۲-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ به انجام برساند.

۸-۲-۴- در کلیه مدارک، مستندات و فرآیندهای عملیاتی سوابق و مانند آن مرتبط با اجرای الزامات استاندارد ۱۷۰۲۰ در دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 و دستورالعمل کنترل اموال RAST010-1 و منطبق با بند ۸-۲-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ انجام می‌شود.

۸-۲-۵- در شرکت کلیه کارکنان دست‌اندرکار فعالیت‌های بازرسی دارای قابلیت دسترسی مناسب به سوابق با رعایت ترتیبات محرمانگی می‌باشند و ایجاد محدودیت دسترسی به داده‌های حاصل شده از بازرسی‌ها و محرمانگی و امانتداری مطابق با دستورالعمل رازداری و محرمانگی RAST0016-1 و منطبق با بند ۸-۲-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ است.

۸-۳- کنترل مدارک

۸-۳-۱- در این شرکت، روش اجرایی و فرآیند کنترل مدارک و داده‌ها در دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 و دستورالعمل ضوابط بازرسی و نظارت و کنترل RAST015-1 تهیه و تدوین شده که در آن در خصوص مدارک (درون و برون سازمانی) مرتبط با اجرای الزامات استاندارد لازم، تمامی نیازمندی‌های مطروحه در دستورالعمل کنترل مدارک RAST003-1 و منطبق با بند ۸-۳-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ تعیین و به طور جامع پوشش داده شده است.

۸-۴- کنترل سوابق

۸-۴-۱- در شرکت روش اجرایی و فرآیند کنترل سوابق در دستورالعمل فرآیند انجام بازرسی RAST002-1 مدون می‌باشد که در آن در خصوص کلیه مدارک و سوابق مرتبط با اجرای الزامات استاندارد لازم تمامی نیازمندی‌های مطروحه طبق دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 و منطبق با بند ۸-۴-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ پوشش داده می‌شود.

۸-۴-۲- در شرکت دستورالعمل کنترل سوابق RAST001-1 منطبق با بند ۸-۴-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ روش اجرایی کنترل سوابق و فرآیند آن مدون و در خصوص شناسایی، انبارش، حفاظت بازیابی مدت زمان نگهداری و تعیین تکلیف تعیین تکلیف شده است.

۸-۵- بازنگری مدیریت

۸-۵-۱- روش اجرایی و فرآیند مرتبط به بازنگری مدیریت تهیه و تدوین شده و کلیه موارد استاندارد در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ و دستورالعمل بازنگری مدیریت RAST012-1 منطبق با بند ۸-۵-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۸-۵-۲- در جلسه بازنگری مدیریت دروندادهای بازنگری، براساس دستورالعمل بازنگری مدیریت RAST012-1 منطبق با بند ۸-۵-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۸-۵-۳- در جلسه بازنگری مدیریت و در تصمیمات و اقدامات اتخاذ شده کلیه موارد بروندادهای بازنگری در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ و دستورالعمل بازنگری مدیریت RAST012-1 منطبق با بند ۸-۵-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ منطبق با بند ۸-۵-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۸-۶- ممیزی‌های داخلی

۸-۶-۱- برنامه ممیزی تنظیمی طراحی و با رعایت کلیه موارد استاندارد دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 و منطبق با بند ۸-۶-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۸-۶-۲- برنامه ممیزی تنظیمی با توجه به اهمیت فرآیندها و حوزه‌هایی که لازم است ممیزی شوند و با در نظر گرفتن نتایج ممیزی قبلی، طراحی و با رعایت کلیه موارد استاندارد دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 و منطبق با بند ۸-۶-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ می‌باشد.

۸-۶-۳- برنامه ممیزی داخلی دوره‌ای پوشش دهنده ممیزی از کلیه روش‌های اجرایی و فرآیندها به منظور اطمینان از تصدیق اجرای سیستم مدیریت شرکت و اجرای اثربخش آن طبق دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 و منطبق با بند ۸-۶-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰ مطمح نظر می‌باشد.

۸-۶-۴- طبق دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 و منطبق با بند ۸-۶-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ ممیزی‌های داخلی حداقل هر ۱۲ ماه یک بار انجام می‌شود. تواتر ممیزی‌های داخلی می‌تواند مطابق با شواهد اثربخشی و ثبات محقق شده سیستم مدیریت تنظیم شوند.

۸-۶-۵- در انجام ممیزی‌های داخلی، موارد اطمینان بخش در دستورالعمل ممیزی داخلی RAST011-1 منطبق با بند ۸-۶-۵ استاندارد ۱۷۰۲۰ مد نظر قرار گرفته است.

۸-۷- اقدامات اصلاحی

۸-۷-۱- در این شرکت روش اجرایی در خصوص اقدام اصلاحی دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۷-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ تدوین و اجرا می‌گردد.

۸-۷-۲- در شرکت روش اجرایی در خصوص عدم انطباق‌ها در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ و دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۷-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ مطرح و مبنای عمل است.

۸-۷-۳- در این شرکت روش اجرایی شناسایی و مدیریت عدم انطباقها و رفع علل عدم انطباقها به منظور پیشگیری از وقوع مجدد آن و متناسب با اثرات مشکلات مواجهه شده، دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۷-۳ از قبل تدوین و مورد اجرا گذاشته شده است.

۸-۷-۴- در دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 کلیه الزامات تعیین شده در بند ۸-۷-۴ استاندارد ۱۷۰۲۰ پیش بینی شده است.

۸-۸- اقدامات پیشگیرانه

۸-۸-۱- روش اجرایی در خصوص اقدام پیشگیرانه به منظور رفع عدم انطباقهای بالقوه در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ تدوین و روش اجرایی آن در دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۸-۱ استاندارد ۱۷۰۲۰ بیان شده است.

۸-۸-۲- روش اجرایی متناسب برای انجام اقدام پیشگیرانه در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ تهیه و تدوین و روش اجرایی آن در دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۸-۲ استاندارد ۱۷۰۲۰ می باشد.

۸-۸-۳- در روش اجرایی و فرآیند مرتبط مندرج در دستورالعمل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه RAST014-1 منطبق با بند ۸-۸-۳ استاندارد ۱۷۰۲۰، به الزامات موارد استاندارد توجه شده و در کتاب کلیات بازرسی جلد ۱ به تفصیل آمده است.

۹- پیوستها

این نظامنامه خلاصه‌ای از سیستم ارائه خدمات بازرسی در قالب الزامات استاندارد ۱۳۹۲:۱۷۰۲۰ در اجرای کلیه خدمات بازرسی شرکت می باشد که در مستندات شرکت از قرار ذیل ثبت شده‌اند:

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.

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 بازنگری 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 |