



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization



استاندارد ملی ایران-ایزو

۱۹۰۱۱

تجدید نظر دوم

۱۴۰۳

INSO-ISO

19011

2nd Revision

2024

Identical with  
ISO 19011: 2018

رهنموده‌هایی برای ممیزی سیستم‌های  
مدیریت

Guidelines for auditing management  
systems

ICS: 03.120.20

استاندارد ملی ایران - ایزو شماره ۱۹۰۱۱ (تجدید نظر دوم): سال ۱۴۰۳

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: Standard@inso.gov.ir

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

**Iran National Standards Organization (INSO)**

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: Standard@inso.gov.ir

Website: <http://www.inso.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را بر عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم مدیریت»

#### رئیس:

رحمانی، انوشه  
(دکتری مهندسی صنایع غذایی)

#### دبیر:

حلوانی، سکینه  
(کارشناسی ارشد شیمی فیزیک)

#### اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

بهبودی، محمد  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

رهی، حمیدرضا  
(کارشناسی ارشد مهندسی طراحی فرآیند)

شهیدی، احمدرضا  
(کارشناسی ارشد فیزیک اتمی مولکولی)

صالحی هاردنگی، اصغر  
(کارشناسی ارشد علوم اقتصادی)

صحت، فریبا  
(کارشناسی مهندسی صنایع)

عظیمی، بابک  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

گرامی، الهام  
(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

میرزازکی، مریم  
(کارشناسی ارشد شیمی و فناوری اسانسها)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

رئیس گروه معاونت تأیید صلاحیت نهادهای بازرسی مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران	دستیار، فریبا (کارشناسی پرستاری)
کارشناس رسمی سازمان ملی استاندارد	ناظمی، میلاد (کارشناسی مهندسی فناوری بازرسی جوش)
مدیر عامل - شرکت دانش انطباق سیستم (DAS)	جلالی، علی (دکتری مهندسی صنایع)
شرکت پایش و ارزیابی انطباق ایران	بهراد، نادر (کارشناسی شیمی کاربردی)

ویراستار:

کارشناس دفتر تدوین استانداردهای ملی - سازمان ملی استاندارد ایران	کرمی، زهرا (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)
---	--

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش‌گفتار
ط	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۹	۴ اصول ممیزی
۱۱	۵ مدیریت برنامه ممیزی
۱۱	۵-۱ کلیات
۱۵	۵-۲ برقراری اهداف برنامه ممیزی
۱۶	۵-۳ تعیین و ارزشیابی ریسک‌ها و فرصت‌های برنامه ممیزی
۱۷	۵-۴ استقرار برنامه ممیزی
۲۰	۵-۵ اجرای برنامه ممیزی
۲۶	۵-۶ پایش برنامه ممیزی
۲۷	۵-۷ بازنگری و بهبود برنامه ممیزی
۲۸	۶ برگزاری ممیزی
۲۸	۶-۱ کلیات
۲۸	۶-۲ آغاز ممیزی
۲۹	۶-۳ آماده‌سازی فعالیت‌های ممیزی
۳۳	۶-۴ برگزاری فعالیت‌های ممیزی
۴۰	۶-۵ تهیه و توزیع گزارش ممیزی
۴۲	۶-۶ تکمیل ممیزی
۴۲	۶-۷ برگزاری ممیزی پیگیری
۴۳	۷ شایستگی و ارزشیابی ممیزان
۴۳	۷-۱ کلیات
۴۴	۷-۲ تعیین شایستگی ممیز
۴۹	۷-۳ برقراری معیارهای ارزشیابی ممیز
۵۰	۷-۴ انتخاب روش مناسب ارزشیابی ممیز
۵۰	۷-۵ ارزشیابی ممیز
۵۱	۷-۶ حفظ و بهبود شایستگی ممیز

صفحه	عنوان
۵۲	پیوست الف (آگاهی دهنده) راهنمای تکمیلی برای ممیزان در مورد طرح ریزی و برگزاری ممیزی‌ها
۶۷	کتاب‌نامه

## پیش‌گفتار

استاندارد «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت» که نخستین بار در سال ۱۳۸۶ تدوین و منتشر شد، براساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ برای دومین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در سیزدهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد سیستم کیفیت مورخ ۱۴۰۳/۰۴/۲۳ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۱۹۰۱۱ : سال ۱۳۹۲ می‌شود.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO 19011: 2018, Guidelines for auditing management systems



## مقدمه

از زمان انتشار ویرایش اول این استاندارد، تعدادی استاندارد جدید سیستم مدیریت منتشر شده است که بسیاری از آن‌ها دارای ساختار مشترک، الزامات اصلی یکسان و اصطلاحات و تعاریف اصلی مشترک هستند. در نتیجه، نیاز به در نظر گرفتن رویکردی گسترده‌تر برای ممیزی سیستم مدیریت و همچنین ارائه راهنمایی‌های عمومی‌تر وجود دارد. نتایج ممیزی می‌تواند اطلاعات دروندادی برای تحلیل جنبه‌های مختلف طرح‌ریزی<sup>۱</sup> بافتار را فراهم کند و در شناسایی نیازها و فعالیت‌های بهبود کمک کند.

ممیزی می‌تواند بر اساس طیف وسیعی از معیارهای ممیزی، به‌طور جداگانه یا ترکیبی، برگزار شود، که این معیارها شامل و نه محدود به موارد زیر هستند:

الف- الزامات تعریف شده در یک یا چند استاندارد سیستم مدیریت؛

ب- خط‌مشی‌ها و الزامات مشخص شده توسط طرف‌های ذی‌نفع مرتبط؛

پ- الزامات قانونی و مقرراتی؛

ت- یک یا چند فرایند سیستم مدیریتی تعریف شده توسط سازمان یا طرف‌های دیگر؛

ث- طرح(های) سیستم مدیریت مربوط به ارائه بروندهای خاص یک سیستم مدیریت (به‌عنوان مثال طرح کیفیت، طرح پروژه).

این استاندارد، راهنمایی‌هایی برای تمامی سازمان‌ها، فارغ از اندازه و نوع آن‌ها و ممیزی‌هایی با دامنه و مقیاس‌های مختلف، از جمله مواردی که توسط تیم‌های ممیزی بزرگ، که معمولاً در سازمان‌های بزرگ‌تر برگزار می‌شود و ممیزی‌هایی که توسط ممیزان منفرد، چه در سازمان‌های بزرگ یا کوچک برگزار می‌شود، را ارائه می‌کند. توصیه می‌شود این راهنمایی‌ها متناسب با دامنه، پیچیدگی و مقیاس برنامه ممیزی، سازگار باشد.

این استاندارد بر ممیزی‌های درون‌سازمانی (شخص اول) و ممیزی‌های برگزار شده توسط سازمان‌ها بر تأمین‌کنندگان<sup>۲</sup> برون‌سازمانی آن‌ها و سایر طرف‌های ذی‌نفع برون‌سازمانی (شخص دوم)، متمرکز است. این استاندارد همچنین می‌تواند برای ممیزی‌های برون‌سازمانی که برای اهدافی غیر از گواهی کردن سیستم مدیریت شخص سوم برگزار می‌شود، مفید باشد. استاندارد ISO/IEC 17021-1، الزامات سیستم‌های مدیریت ممیزی را برای گواهی کردن شخص سوم فراهم می‌کند؛ این استاندارد می‌تواند راهنمایی‌های مفید تکمیلی را ارائه دهد (به جدول ۱ مراجعه شود).

---

1- Planning  
2- Providers

جدول ۱- انواع مختلف ممیزی

ممیزی شخص اول	ممیزی شخص دوم	ممیزی شخص ثالث
ممیزی درون سازمانی	ممیزی تأمین کننده برون سازمانی	ممیزی گواهی کردن و / یا اعتباردهی
	ممیزی سایر طرفهای ذی نفع برون سازمانی	برای مقاصد قانونی، مقرراتی و ممیزیهای مشابه

برای ساده تر شدن خوانش این استاندارد، شکل واحد «سیستم مدیریت» ترجیح داده می شود، اما خواننده می تواند اجرای راهنما را با شرایط خود تطبیق دهد. این امر در مورد استفاده از «فرد» و «افراد»، «ممیزی» و «ممیزان» نیز صادق است.

این استاندارد برای به کارگیری برای طیف وسیعی از کاربران بالقوه از جمله ممیزان، سازمان هایی که سیستم های مدیریت را اجرا می کنند<sup>۱</sup> و سازمان هایی که به دلایل قراردادی یا مقرراتی نیاز به برگزاری ممیزی سیستم مدیریت دارند، در نظر گرفته شده است. با وجود این، کاربران این استاندارد می توانند این راهنما را در ایجاد الزامات مرتبط با ممیزی خود به کار برند.

راهنمای ارائه شده در این استاندارد همچنین می تواند به منظور خوداظهاری به کار رود و برای سازمان هایی که در آموزش ممیزان یا گواهی کردن کارکنان دخیل هستند، مفید است.

راهنمایی های ارائه شده در این استاندارد به گونه ای در نظر گرفته شده است که انعطاف پذیر باشد. همانطور که در نقاط مختلف در این متن نشان داده شده است، استفاده از این راهنما بسته به اندازه و سطح بلوغ سیستم مدیریت یک سازمان می تواند متفاوت باشد. توصیه می شود ماهیت و پیچیدگی سازمان مورد ممیزی و همچنین اهداف و دامنه ممیزی هایی که قرار است برگزار شود نیز در نظر گرفته شود.

این استاندارد رویکرد ممیزی ترکیبی را زمانی اتخاذ می کند که دو یا چند سیستم مدیریت مرتبط به رشته های تخصصی مختلف با یکدیگر ممیزی می شوند. در جایی که این سیستم ها در یک سیستم مدیریت واحد ادغام می شوند، اصول و فرایندهای ممیزی کردن همانند ممیزی ترکیبی است (گاهی اوقات به عنوان ممیزی یکپارچه<sup>۲</sup> شناخته می شود).

این استاندارد راهنمایی هایی در مورد مدیریت یک برنامه ممیزی، طرح ریزی و برگزاری<sup>۳</sup> ممیزی سیستم مدیریت و همچنین در ارتباط با شایستگی و ارزشیابی یک ممیز و یک تیم ممیزی، ارائه می دهد.

1- Implementing  
2- Integrated audit  
3- Conducting

## رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، ارائه راهنمایی‌هایی در مورد ممیزی سیستم‌های مدیریت شامل اصول ممیزی، مدیریت برنامه ممیزی و برگزاری ممیزی‌های سیستم مدیریت و نیز راهنمایی‌هایی در مورد ارزشیابی شایستگی افراد دخیل در فرایند ممیزی است. این فعالیت‌ها شامل فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، ممیزان و تیم‌های ممیزی است.

این استاندارد در کلیه سازمان‌هایی که نیاز به طرح و برگزار کردن ممیزی‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی سیستم‌های مدیریت یا مدیریت برنامه ممیزی دارند، کاربرد دارد.

به‌کارگیری این استاندارد برای سایر انواع ممیزی‌ها، به شرط توجه ویژه به شایستگی خاص مورد نیاز، امکان‌پذیر است.

### ۲ مراجع الزامی

این استاندارد فاقد مراجع الزامی است.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود<sup>۱</sup>:

۱-۳

ممیزی

#### audit

فرایندی نظام‌مند، مستقل و مدون به‌منظور به‌دست آوردن<sup>۲</sup> شواهد عینی (زیربند ۳-۸) و ارزشیابی آن‌ها به‌صورت عینی به‌منظور تعیین گستره‌ای که معیارهای ممیزی (زیربند ۳-۷) را برآورده کند.

**یادآوری ۱-** ممیزی‌های درون‌سازمانی که گاه ممیزی شخص اول نامیده می‌شود، توسط خود سازمان یا از جانب آن برگزار می‌شود.

**یادآوری ۲-** ممیزی‌های برون‌سازمانی شامل ممیزی‌هایی است که عموماً ممیزی‌های شخص دوم و شخص سوم نامیده

---

۱- اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در استانداردهای ISO و IEC در وبگاه‌های <https://www.iso.org/obp> و <http://www.electropedia.org/> قابل‌دسترس است.

2- Obtaining

می‌شوند. ممیزی‌های شخص دوم توسط طرف‌هایی برگزار می‌شوند که در سازمان ذی‌نفع می‌باشند، مانند مشتریان، یا از جانب آن‌ها توسط سایر افراد انجام می‌شود. ممیزی‌های شخص سوم توسط سازمان‌های ممیزی‌کننده مستقل مانند سازمان‌های گواهی‌کننده / ثبت انطباق یا سازمان‌های دولتی، برگزار می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱ اصلاح شده- یادآوری‌ها اصلاح شده‌اند]

۲-۳

### ممیزی ترکیبی

#### **combined audit**

ممیزی (زیربند ۱-۳) که در مورد یک ممیزی‌شونده (زیربند ۳-۱۳) واحد برای دو یا چند سیستم مدیریتی (زیربند ۳-۱۸) با هم، انجام می‌شود.

یادآوری- هنگامی که دو یا چند سیستم مدیریتی در رشته خاص با یک سیستم مدیریتی ادغام می‌شوند، به‌عنوان یک سیستم مدیریت یکپارچه شناخته می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۲ اصلاح شده]

۳-۳

### ممیزی مشترک

#### **joint audit**

ممیزی (زیربند ۱-۳) که در مورد یک ممیزی‌شونده (زیربند ۳-۱۳) واحد توسط دو یا چند سازمان ممیزی‌کننده انجام می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۳]

۴-۳

### برنامه ممیزی

#### **audit programme**

مجموعه یک یا بیش از یک ممیزی (زیربند ۱-۳) که برای چارچوب زمانی<sup>۱</sup> معین طرح‌ریزی و در راستای یک مقصود خاص هدایت می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۴، اصلاح شده- عبارتی به تعریف اضافه شده است]

---

1- Time frame

۵-۳

### دامنه ممیزی

#### audit scope

گستره و حدود یک ممیزی (زیربند ۳-۱).

یادآوری ۱- دامنه ممیزی معمولاً شامل شرحی از مکان‌های فیزیکی و مجازی، حوزه کاری، واحدهای سازمانی، فعالیت‌ها و فرایندها و همچنین دوره زمانی<sup>۱</sup> تحت پوشش است.

یادآوری ۲- مکان مجازی جایی است که یک سازمان با استفاده از یک محیط برخط کار را انجام یا خدماتی را ارائه می‌کند که به افراد اجازه می‌دهد صرف‌نظر از مکان‌های فیزیکی، فرایندها را اجرا کنند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۵ اصلاح شده- یادآوری ۱ اصلاح شده است، یادآوری ۲ اضافه شده است]

۶-۳

### طرح ممیزی

#### audit plan

شرح فعالیت‌ها و ترتیبات برای یک ممیزی (زیربند ۳-۱).

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۶]

۷-۳

### معیارهای ممیزی

#### audit criteria

مجموعه‌ای از الزامات (زیربند ۳-۲۳) که به‌عنوان مبنایی برای مقایسه شواهد عینی (زیربند ۳-۸) با آن‌ها استفاده می‌شود.

یادآوری ۱- اگر معیارهای ممیزی الزامات قانونی (شامل قانونی یا مقرراتی<sup>۴</sup>) باشد، اغلب در یافته‌های ممیزی (زیربند ۳-۱۰) از کلمات «تطابق»<sup>۲</sup> یا «عدم تطابق»<sup>۳</sup> استفاده می‌شود.

یادآوری ۲- الزامات ممکن است شامل خطمشی‌ها، روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌های کاری، الزامات قانونی، تعهدات قراردادی و غیره باشد.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۷، اصلاح شده- تعریف تغییر کرده]

- 
- 1- Time period
  - 2- Compliance
  - 3- Non-compliance
  - 4- Statutory or regulatory

و یادآوری‌های ۱ و ۲ اضافه شده است]

۸-۳

شواهد عینی

#### objective evidence

داده‌هایی که وجود یا حقیقت چیزی را پشتیبانی می‌کند.

یادآوری ۱- شواهد عینی را می‌توان از طریق مشاهده، اندازه‌گیری، آزمون و یا شیوه‌های دیگر به دست آورد.

یادآوری ۲- شواهد عینی مربوط به مقاصد ممیزی (زیربند ۳-۱) عموماً شامل سوابق، بیان واقعیت یا سایر اطلاعاتی است که مرتبط با معیارهای ممیزی (زیربند ۳-۷) بوده و قابل تصدیق هستند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۸-۳]

۹-۳

شواهد ممیزی

#### audit evidence

سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات که که مرتبط با معیارهای ممیزی (زیربند ۳-۷) بوده و قابل تصدیق هستند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۸]

۱۰-۳

یافته‌های ممیزی

#### audit findings

نتایج حاصل از ارزشیابی شواهد ممیزی (زیربند ۳-۹) گردآوری‌شده، مطابق با معیارهای ممیزی (زیربند ۳-۷).

یادآوری ۱- یافته‌های ممیزی، انطباق (زیربند ۳-۲۰) یا عدم انطباق (زیربند ۳-۲۱) را نشان می‌دهد.

یادآوری ۲- یافته‌های ممیزی می‌تواند منجر به شناسایی ریسک‌ها، فرصت‌های بهبود یا ثبت شیوه‌های خوب سازمان باشد.

یادآوری ۳- هرگاه معیارهای ممیزی از میان الزامات قانونی یا الزامات مقرراتی انتخاب شوند، یافته ممیزی می‌تواند با اصطلاح «تطابق» یا «عدم تطابق» نامیده شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۹، اصلاح شده- یادآوری‌های ۲ و ۳ اصلاح شده است]

۱۱-۳

### نتیجه‌گیری ممیزی

#### audit conclusion

پیامد یک ممیزی (زیربند ۳-۱) بعد از بررسی اهداف ممیزی و تمامی یافته‌های ممیزی (زیربند ۳-۱۰).

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۰]

۱۲-۳

### کارفرمای ممیزی

#### audit client

سازمان یا شخص درخواست‌کننده ممیزی (زیربند ۳-۱).

یادآوری- در مورد ممیزی درون‌سازمانی، کارفرمای ممیزی می‌تواند ممیزی‌شونده (زیربند ۳-۱۳) یا فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی باشد. درخواست ممیزی برون‌سازمانی، می‌تواند از منابعی مانند سازمان‌های تنظیم‌کننده مقررات، طرف‌های قرارداد یا کارفرمایان بالقوه یا موجود باشد.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۱، اصلاح شده- یادآوری اضافه شده است]

۱۳-۳

### ممیزی‌شونده

#### auditee

سازمانی که به‌صورت کامل یا بخش‌هایی از آن مورد ممیزی قرار گیرد.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۲، اصلاح شده]

۱۴-۳

### تیم ممیزی

#### audit team

یک یا چند نفر که ممیزی (زیربند ۳-۱) را برگزار می‌کنند و در صورت نیاز توسط متخصصین<sup>۱</sup> فنی (زیربند ۳-۱۶) پشتیبانی می‌شوند.

یادآوری ۱- یک ممیز (زیربند ۳-۱۵) از میان اعضای تیم ممیزی (زیربند ۳-۱۴) به‌عنوان راهبر تیم ممیزی انتخاب می‌شود.

یادآوری ۲- تیم ممیزی می‌تواند ممیزان در حال آموزش را نیز شامل شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۴]

۱۵-۳

ممیز

#### auditor

شخصی که ممیزی (زیربند ۳-۱) را اجرا می‌کند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۵]

۱۶-۳

متخصص فنی

#### technical expert

شخصی که دانش یا تخصص خاصی را به تیم ممیزی (زیربند ۳-۱۴) ارائه می‌کند.

یادآوری ۱- دانش یا تخصص خاص عبارت است از دانش یا تخصص خاص مربوط به سازمان، فعالیت، فرایند، محصول، خدمت، یا رشته تخصصی مورد ممیزی، یا زبان یا فرهنگ مربوط می‌شود.

یادآوری ۲- متخصص فنی در تیم ممیزی (زیربند ۳-۱۴) به‌عنوان ممیز (زیربند ۳-۱۵) عمل نمی‌کند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۶، اصلاح شده- یادآوری‌های ۱ و ۲ اصلاح شده است]

۱۷-۳

مشاهده‌گر

#### observer

فردی که تیم ممیزی (زیربند ۳-۱۴) را همراهی می‌کند اما به‌عنوان ممیز (زیربند ۳-۱۵) عمل نمی‌کند.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۳-۱۷، اصلاح شده]

۱۸-۳

سیستم مدیریت

#### management system

مجموعه‌ای از اجزای مرتبط با هم یا متعامل یک سازمان برای استقرار<sup>۱</sup> خط‌مشی‌ها و اهداف و فرایندهایی (زیربند ۳-۲۴) برای دستیابی به آن اهداف.

---

1 - Establish



یادآوری ۱- یک سیستم مدیریت می تواند به یک یا چند رشته تخصصی بپردازد، به عنوان مثال مدیریت کیفیت، مدیریت امور مالی یا مدیریت زیست محیطی.

یادآوری ۲- اجزای سیستم مدیریت، ساختار سازمان، نقش ها و مسئولیت ها، طرح ریزی، عملیات، خطمشی ها، شیوه های اجرایی، قواعد، باورها، اهداف و فرایندها برای دستیابی به اهداف سازمان را مستقر می کند.

یادآوری ۳- دامنه یک سیستم مدیریت می تواند تمام سازمان، حوزه های کاری خاص و شناسایی شده از سازمان، بخش های خاص و شناسایی شده از سازمان یا یک یا چند حوزه کاری در میان یک گروه از سازمان ها را شامل شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۵-۳، اصلاح شده- یادآوری ۴ حذف شده است]

۱۹-۳

## ریسک

### risk

تأثیر عدم قطعیت.

یادآوری ۱- تأثیر انحراف- مثبت یا منفی، از آنچه که مورد انتظار است.

یادآوری ۲- عدم قطعیت، بیانگر وضعیت کمبود اطلاعات، حتی به صورت جزئی در رابطه با درک یا داشتن دانش در مورد یک رویداد<sup>۱</sup>، پیامد<sup>۲</sup> و احتمال وقوع آن است.

یادآوری ۳- ریسک اغلب با اشاره به رخداد های بالقوه (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند 3.5.1.3 تعریف شده است) و تبعات (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند 3.6.1.3 تعریف شده است) یا ترکیبی از اینها مشخص می شود.

یادآوری ۴- ریسک اغلب برحسب ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (شامل تغییراتی در شرایط) و احتمال وقوع مرتبط (همانگونه که در استاندارد ISO Guide 73: 2009، زیربند 3.6.1.1 تعریف شده است) بیان می شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۷-۹، اصلاح شده- یادآوری های ۵ و ۶ حذف شده است]

۲۰-۳

## انطباق

### conformity

برآورده شدن یک الزام (زیربند ۳-۲۳).

[منبع: استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۶-۱۱، اصلاح شده- یادآوری حذف]

1- Event

2- Consequence

شده است]

۲۱-۳

عدم انطباق

#### nonconformity

برآورده نشدن یک الزام (زیربند ۳-۲۳).

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۶-۹، اصلاح شده- یادآوری حذف شده است]

۲۲-۳

شایستگی

#### competence

توانایی<sup>۱</sup> به کارگیری دانش و مهارت برای دستیابی به نتایج مورد نظر.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۱۰-۴، اصلاح شده- یادآوری ها حذف شده اند]

۲۳-۳

الزام

#### requirement

نیاز یا انتظاری که بیان می شود، عموماً، تلویحی یا اجباری است.

یادآوری ۱- «عموماً تلویحی است» یعنی در عرف یا در شیوه های عمومی یک سازمان و طرف های ذی نفع، نیاز یا انتظار مورد نظر، تلویحی است.

یادآوری ۲- الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده باشد برای مثال در اطلاعات مدون.

[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۶-۴، اصلاح شده- یادآوری ۳، ۴، ۵ و ۶ حذف شده اند]

۲۴-۳

فرایند

#### process

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط یا متعامل که جهت ارائه نتیجه مورد نظر، از دروندادها استفاده می‌کند.  
[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۴-۱، اصلاح شده- یادآوری‌ها حذف شده‌اند]

۲۵-۳

عملکرد

#### performance

نتیجه قابل اندازه‌گیری.  
یادآوری ۱- عملکرد می‌تواند به یافته‌های کمی یا کیفی مربوط باشد.  
یادآوری ۲- عملکرد می‌تواند به مدیریت، فعالیت‌ها، فرایندها (زیربند ۳-۲۴)، محصولات، خدمات، سیستم‌ها یا سازمان‌ها مربوط باشد.  
[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۷-۸، اصلاح شده- یادآوری ۳ حذف شده است]

۲۶-۳

اثربخشی

#### effectiveness

گستره‌ای که در آن فعالیت‌های طرح‌ریزی شده تحقق یافته و نتایج طرح‌ریزی شده به‌دست آمده است.  
[منبع: استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۷-۱۱، اصلاح شده- یادآوری حذف شده است]

#### ۴ اصول ممیزی

ممیزی با اتکا به تعدادی اصول مشخص توصیف می‌شود. توصیه می‌شود این اصول کمک کند تا ممیزی به ابزاری اثربخش و قابل اطمینان برای پشتیبانی از خط‌مشی‌ها و کنترل‌های مدیریت تبدیل شود که از طریق فراهم کردن اطلاعاتی که بر مبنای آن یک سازمان بتواند برای بهبود عملکرد خود اقدام کند. پیروی از این اصول پیش‌نیاز ضروری برای ارائه نتیجه‌گیری کافی و مرتبط از ممیزی و فراهم آوردن این امکان است که

ممیزی که مستقل از یکدیگر کار می‌کنند، در شرایط مشابه به نتایج مشابه برسند.  
راهنمایی‌های ارائه شده در بندهای ۵ تا ۷ بر مبنای هفت اصل ذکر شده به شرح زیر است:

الف- درستکاری<sup>۱</sup>: مبنای حرفه‌ای بودن

توصیه می‌شود ممیزان و فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی:

- کار خود را با اخلاق‌مداری، صداقت و با مسئولیت‌پذیری انجام دهند؛
- در صورت شایسته بودن برای انجام این کار، فقط عهده‌دار فعالیت‌های ممیزی باشد؛
- کار خود را به شیوه‌ای بی‌طرفانه انجام دهند یعنی در تمام تعاملات<sup>۲</sup> خود منصف و بدون گرایش باشند؛
- به هرگونه تأثیراتی که ممکن است بر داوری آن‌ها در حین انجام ممیزی اعمال شود، حساس باشند.

ب- ارائه منصفانه<sup>۳</sup>: التزام به گزارش‌دهی صادقانه و درست

توصیه می‌شود یافته‌های ممیزی، نتیجه‌گیری ممیزی و گزارش‌های ممیزی بازتاب صادقانه و درست فعالیت‌های ممیزی باشند. توصیه می‌شود موانع مهمی که در حین ممیزی پیش می‌آید و اختلاف نظرات میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده که حل و فصل نشده‌اند، گزارش شوند. توصیه می‌شود تبادل اطلاعات صادق، درست، هدفمند، به‌موقع، شفاف و کامل باشد.

پ- دقت حرفه‌ای مقتضی<sup>۴</sup>: به‌کارگیری پشتکار و داوری در ممیزی

توصیه می‌شود ممیزان بنابر اهمیت وظیفه‌ای که انجام می‌دهند و به‌خاطر اینکه مورد اعتماد کارفرمای ممیزی و سایر طرف‌های ذی‌نفع قرار می‌گیرند، در کار خود دقت به خرج دهند. توانایی داوری مستدل در تمامی وضعیت‌های ممیزی عامل مهمی در انجام کار آن‌ها با دقت حرفه‌ای مقتضی است.

ت- محرمانگی<sup>۵</sup>: امنیت اطلاعات

توصیه می‌شود ممیزان در استفاده و حفاظت اطلاعات کسب شده در حین انجام وظایف خود احتیاط کنند. توصیه می‌شود اطلاعات ممیزی توسط ممیزان یا کارفرمای ممیزی به نحو نامناسبی برای بهره‌برداری شخصی یا به روشی که برای منافع مشروع ممیزی‌شونده زیان‌آور باشد، استفاده نشود. این

---

1- Integrity  
2- Dealings  
3- Fair presentation  
4- Due professional care  
5- Confidentiality

مفهوم تبادل<sup>۱</sup> اطلاعات حساس یا محرمانه را دربر می‌گیرد.

ث- استقلال<sup>۲</sup>: مبنای بی‌طرفی<sup>۳</sup> ممیزی و واقع‌گرایی نتیجه‌گیری‌های ممیزی

توصیه می‌شود ممیزان حتی‌الامکان از فعالیت مورد ممیزی مستقل بوده و در تمامی موارد به روشی فارغ از گرایش و تعارض منافع<sup>۴</sup> عمل کنند. توصیه می‌شود در ممیزی‌های درون‌سازمانی ممیزان تا جایی که امکان‌پذیر است مستقل از حوزه‌های کاری مورد ممیزی باشند. توصیه می‌شود ممیزان در سرتاسر فرایند ممیزی برای حصول اطمینان از این‌که یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی مبتنی بر شواهد ممیزی است، واقع‌گرایی را حفظ نمایند.

در سازمان‌های کوچک، ممکن است استقلال ممیزان درون‌سازمانی به‌طور کامل از فعالیت مورد ممیزی امکان‌پذیر نباشد ولی توصیه می‌شود هرگونه اهتمامی در جهت برطرف کردن گرایش و ترغیب واقع‌گرایی فراهم شود.

ج- رویکرد مبتنی بر شواهد<sup>۵</sup>: روش منطقی برای رسیدن<sup>۶</sup> به نتیجه‌گیری‌های قابل اطمینان و تجدیدپذیر ممیزی در طول فرایند نظام‌مند ممیزی

توصیه می‌شود شواهد ممیزی قابل تصدیق و به‌طور کلی مبتنی بر نمونه‌هایی از اطلاعات موجود باشد، زیرا ممیزی، در حین یک دوره زمانی محدود و با منابع محدود برگزار می‌شود. توصیه می‌شود از نمونه‌برداری استفاده مناسب شود زیرا با میزان اطمینانی که می‌توان به نتیجه‌گیری‌های ممیزی داشت ارتباط نزدیک دارد.

چ- رویکرد مبتنی بر ریسک<sup>۷</sup>: یک رویکرد ممیزی که ریسک‌ها و فرصت‌ها را در نظر می‌گیرد.

توصیه می‌شود رویکرد مبتنی بر ریسک به‌طور اساسی بر طرح‌ریزی، برگزاری و گزارش‌دهی ممیزی‌ها تأثیرگذار باشد تا اطمینان حاصل شود که ممیزی‌ها بر موضوعاتی متمرکز است که برای کارفرمای ممیزی و دستیابی به اهداف برنامه ممیزی مهم است.

## ۵ مدیریت برنامه ممیزی

### ۱-۵ کلیات

- 
- 1- Handling
  - 2- Independence
  - 3- Impartiality
  - 4- Conflict of interest
  - 5- Evidence-based approach
  - 6- Reach
  - 7- Risk-based approach

توصیه می‌شود برنامه ممیزی به‌گونه‌ای مستقر شود که بتواند شامل ممیزی‌هایی باشد که به یک یا چند استاندارد سیستم مدیریت یا سایر الزامات پرداخته<sup>۱</sup> و به‌صورت جداگانه یا ترکیبی برگزار شود (ممیزی ترکیبی).

توصیه می‌شود گستره برنامه ممیزی مبتنی بر اندازه و ماهیت ممیزی‌شونده و نیز ماهیت، چگونگی کارکرد، پیچیدگی، نوع ریسک‌ها و فرصت‌ها و سطح بلوغ سیستم(های) مدیریت مورد ممیزی باشد.

عملکرد سیستم مدیریت، زمانی می‌تواند پیچیده‌تر شود که اکثر حوزه‌های کاری مهم تحت راهبری سایر سازمان‌ها برون‌سپاری و مدیریت شوند. لازم است توجه ویژه‌ای به این موضوع شود که مهم‌ترین تصمیمات در کجا گرفته می‌شود و چه چیزی مدیریت رده بالای سیستم مدیریت را تشکیل می‌دهد.

توصیه می‌شود در مورد چندین مکان / محل (مانند کشورهای مختلف)، یا جایی که حوزه‌های کاری مهم تحت راهبری سایر سازمان‌ها برون‌سپاری و مدیریت می‌شوند، توجه ویژه‌ای به طراحی، طرح‌ریزی و صحنه‌گذاری برنامه ممیزی شود.

در مورد سازمان‌هایی با پیچیدگی کمتر یا کوچکتر، برنامه ممیزی می‌تواند به‌طور مناسب مقیاس‌بندی شود. توصیه می‌شود به‌منظور درک بافتار<sup>۲</sup> ممیزی‌شونده، برنامه ممیزی موارد زیر را دربر بگیرد:

- اهداف سازمانی؛

- موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی مرتبط؛

- نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط؛

- الزامات امنیت اطلاعات و محرمانگی.

طرح‌ریزی برنامه‌های ممیزی درون‌سازمانی و در برخی موارد برنامه‌هایی برای ممیزی تأمین‌کنندگان برون‌سازمانی، می‌تواند برای کمک به سایر اهداف سازمان ترتیب داده شود.

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی اطمینان حاصل کنند که یکپارچگی ممیزی حفظ شده و تأثیر نامناسبی بر ممیزی اعمال نمی‌شود.

توصیه می‌شود اولویت ممیزی به منابع و روش‌های مربوط به مسائل یک سیستم مدیریت با بالاترین ریسک ذاتی و سطح پایین‌تری از عملکرد واگذار شود.

توصیه می‌شود افراد شایسته برای مدیریت برنامه ممیزی منصوب شوند.

توصیه می‌شود برنامه ممیزی اطلاعات و شناسایی منابع را برای قادر ساختن ممیزی‌ها به‌صورت اثربخش و کارا در چارچوب‌های زمانی تعیین شده، برگزار کند. توصیه می‌شود این اطلاعات شامل موارد ذیل باشد:

---

1- Addressing

2- Context

الف- اهداف مربوط به برنامه ممیزی؛

ب- ریسک‌ها و فرصت‌هایی مرتبط با برنامه ممیزی (به زیربند ۵-۳ مراجعه شود) و اقداماتی که به آن‌ها بپردازد؛

پ- دامنه (گستره، مرزها، مکان‌ها) هر یک از ممیزی‌ها در برنامه ممیزی؛

ت- جدول زمانی (تعداد، مدت زمان، تواتر) ممیزی‌ها؛

ث- انواع ممیزی از قبیل درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی؛

ج- معیارهای ممیزی؛

چ- روش‌های ممیزی به‌کار گرفته شده؛

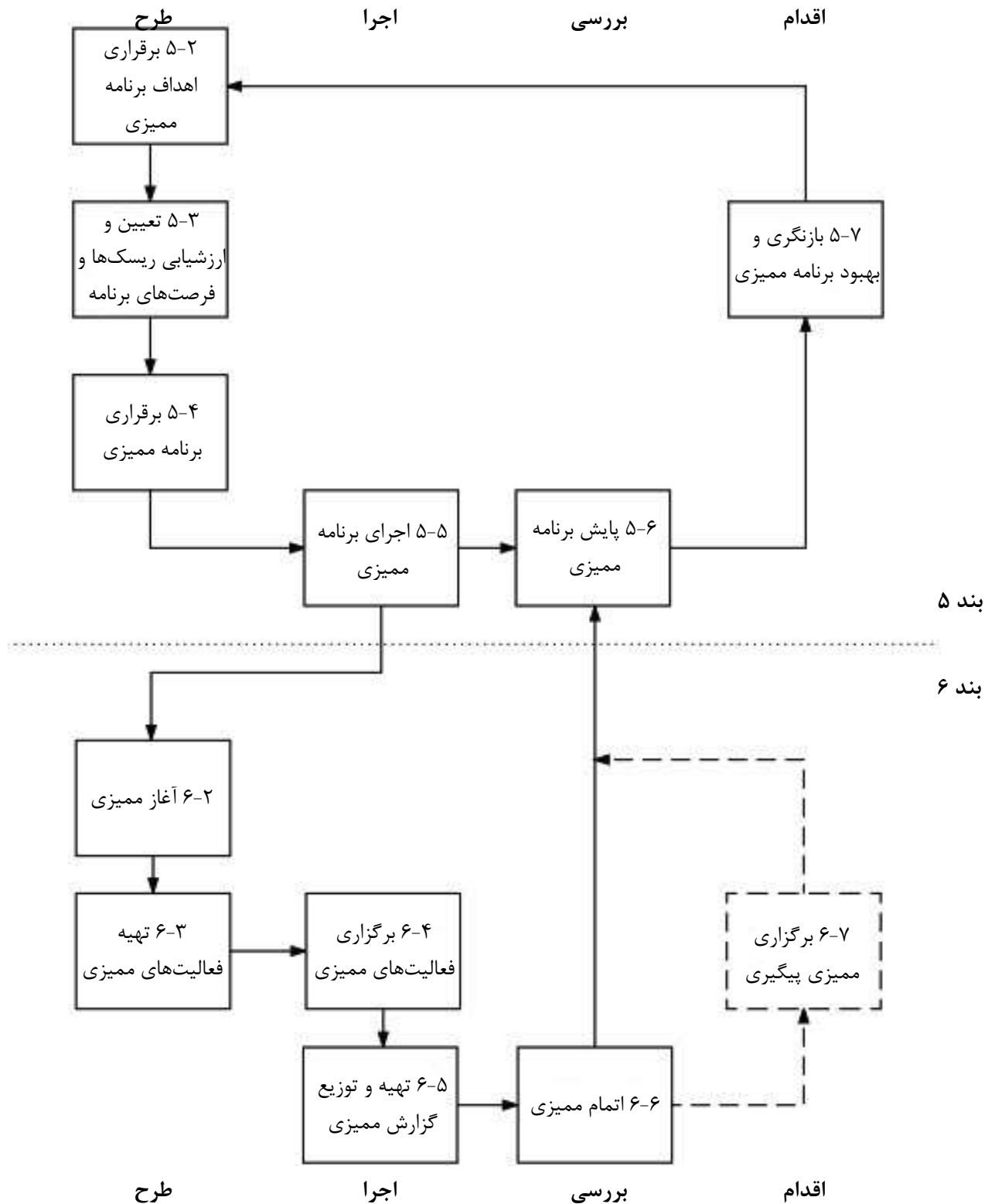
ح- معیارهای انتخاب اعضای تیم ممیزی؛

خ- اطلاعات مدون مرتبط.

برخی از این اطلاعات ممکن است تا زمانی که طرح‌ریزی ممیزی با جزئیات بیشتر کامل شود، در دسترس نباشد.

توصیه می‌شود اجرای برنامه ممیزی برای حصول اطمینان از این‌که اهداف ممیزی برآورده شده‌اند، به‌صورت مداوم (به زیربند ۵-۶ مراجعه شود) پایش و اندازه‌گیری شود. توصیه می‌شود برنامه ممیزی به‌منظور شناسایی نیاز به تغییرات و فرصت‌های احتمالی برای بهبود، بازنگری شود (به زیربند ۵-۷ مراجعه شود).

شکل ۱ روند فرایند مدیریت یک برنامه ممیزی را نشان می‌دهد.



یادآوری ۱- این شکل به کارگیری چرخه طرح-اجرا-بررسی-اقدام را در این استاندارد نشان می‌دهد.

یادآوری ۲- شماره‌گذاری بند / زیربند به بند / زیربند مرتبط در این استاندارد اشاره دارد.

شکل ۱- نمودار جریان فرایند مدیریت برنامه ممیزی



## ۵-۲ استقرار اهداف برنامه ممیزی

توصیه می‌شود کارفرمای ممیزی اطمینان حاصل کند که اهداف برنامه ممیزی برای هدایت طرح‌ریزی و برگزاری ممیزی مستقر شده و نیز توصیه می‌شود اطمینان حاصل کند که برنامه ممیزی به صورت اثربخش اجرا می‌شود. توصیه می‌شود اهداف برنامه ممیزی با راهبرد کارفرمایان ممیزی منسجم باشد و خط‌مشی و اهداف سیستم مدیریت را هدایت و پشتیبانی نماید.

این اهداف می‌توانند مبتنی بر ملاحظات به شرح زیر باشند:

الف- نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط، برون‌سازمانی و درون‌سازمانی؛

ب- ویژگی‌ها و الزامات برای فرایندها، محصولات، خدمات و پروژه‌ها و هرگونه تغییرات آن‌ها؛

پ- الزامات سیستم مدیریت؛

ت- نیاز به ارزشیابی تأمین‌کنندگان برون‌سازمانی؛

ث- سطح عملکرد ممیزی‌شونده و سطح بلوغ سیستم(های) مدیریت به‌صورتی که در شاخص‌های عملکرد مرتبط (به عنوان مثال شاخص‌های کلیدی عملکرد یا KPIs<sup>۱</sup>)، در وقوع عدم انطباق‌ها یا پیشامدها<sup>۲</sup> یا شکایات از طرف‌های ذی‌نفع را منعکس شده است؛

ج- ریسک و فرصت‌های شناسایی شده ممیزی‌شونده؛

چ- نتایج ممیزی‌های پیشین.

مثال‌هایی از اهداف برنامه ممیزی، می‌تواند موارد زیر را شامل شود:

- شناسایی فرصت‌ها برای بهبود سیستم مدیریت و عملکرد آن؛

- ارزشیابی توانمندی<sup>۳</sup> ممیزی‌شونده برای تعیین کردن بافتار آن؛

- ارزشیابی توانمندی ممیزی‌شونده برای تعیین کردن ریسک‌ها و فرصت‌ها و شناسایی و اجرای اقدامات موثر برای پرداختن به آن‌ها؛

- مطابقت داشتن با تمامی الزامات مرتبط، به‌عنوان مثال الزامات قوانین و مقررات، تطابق با تعهدات، الزاماتی برای گواهی کردن طبق استاندارد سیستم مدیریت؛

- به‌دست آوردن و حفظ اطمینان از توانمندی یک تأمین‌کننده برون‌سازمانی؛

- تعیین کردن تداوم تناسب، کفایت<sup>۴</sup> و اثربخشی سیستم مدیریت ممیزی‌شونده؛

- ارزشیابی سازگاری و همسویی اهداف سیستم مدیریت با جهت‌گیری راهبردی سازمان.

---

1- Key Performance Indicators

2- Incidents

3- Capability

4- Adequacy

### ۳-۵ تعیین<sup>۱</sup> و ارزشیابی ریسک‌ها و فرصت‌های برنامه ممیزی

ریسک‌ها و فرصت‌هایی مرتبط با بافتار ممیزی‌شونده وجود دارد که می‌تواند به یک برنامه ممیزی مربوط باشد و بر دستیابی به اهداف آن تأثیر بگذارد. توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی در هنگام توسعه<sup>۲</sup> برنامه ممیزی ریسک‌ها و فرصت‌های در نظر گرفته شده و الزامات منابع را شناسایی و به کارفرمای ممیزی ارائه دهند تا بتوان به‌طور مناسب به آن‌ها پرداخت.

این ریسک‌ها ممکن است مرتبط با موارد به شرح زیر باشد:

الف- طرح‌ریزی، به‌عنوان مثال عدم موفقیت در تعیین اهداف ممیزی مرتبط و تعیین گستره، تعداد، مدت زمان، مکان‌ها و جدول زمانی ممیزی‌ها؛

ب- منابع، به‌عنوان مثال عدم واگذاری زمان، تجهیزات و / یا آموزش کافی برای توسعه برنامه ممیزی یا اجرای ممیزی؛

پ- انتخاب تیم ممیزی، به‌عنوان مثال عدم کفایت شایستگی کلی برای برگزاری ممیزی به‌صورت موثر؛

ت- ارتباطات، به‌عنوان مثال فرایندها / مجاری اطلاعاتی برون‌سازمانی / درون‌سازمانی غیراثربخش؛

ث- اجرا، به‌عنوان مثال هماهنگی ناکارآمد ممیزی‌ها در برنامه ممیزی، یا عدم توجه به امنیت و محرمانگی اطلاعات؛

ج- کنترل اطلاعات مدون، به‌عنوان مثال تعیین غیراثربخشی اطلاعات مدون شده لازم که مورد نیاز ممیزان و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط می‌باشد، عدم حفاظت کافی از سوابق ممیزی برای نشان دادن اثربخشی برنامه ممیزی؛

چ- پایش، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی، به‌عنوان مثال پایش غیراثربخش پیامد برنامه ممیزی؛

ح- در دسترس بودن و همکاری ممیزی‌شونده و دسترسی به شواهد برای نمونه‌برداری.

فرصت‌های بهبود برنامه ممیزی می‌تواند شامل:

- امکان برگزاری ممیزی‌های چندگانه در یک بازدید واحد؛

- به حداقل رساندن زمان و مسافت برای رفتن به محل؛

- تطبیق سطح شایستگی تیم ممیزی با سطح شایستگی مورد نیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی؛

- هماهنگی تاریخ‌های ممیزی با دسترسی به کارکنان کلیدی ممیزی‌شونده.

---

1- Determining

2- Developing

۴-۵ استقرار برنامه ممیزی

۱-۴-۵ نقش‌ها و مسئولیت‌های مربوط به فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی:

الف- استقرار گستره برنامه ممیزی مطابق با اهداف مرتبط (به زیربند ۵-۲ مراجعه شود) و محدودیت‌های شناخته شده؛

ب- تعیین کردن موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی و ریسک‌ها و فرصت‌هایی که می‌تواند بر برنامه ممیزی تأثیرگذار باشد و اقداماتی که به آن‌ها بپردازد را به مرحله اجرا گذارد؛ در صورت اقتضا، این اقدامات را در تمام فعالیت‌های ممیزی مرتبط، یکپارچه کند؛

پ- در صورت اقتضا حصول اطمینان از انتخاب تیم‌های ممیزی و شایستگی کلی برای فعالیت‌های ممیزی توسط واگذاری نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات و پشتیبانی از راهبری؛

ت- استقرار تمامی فرایندهای مرتبط از جمله فرایندهایی برای:

- هماهنگی و زمان‌بندی تمامی ممیزی‌ها در برنامه ممیزی؛

- استقرار اهداف ممیزی، دامنه(های) و معیارهای ممیزی، تعیین روش‌های ممیزی و انتخاب تیم ممیزی؛

- ارزشیابی میزان؛

- در صورت اقتضا استقرار فرایندهای تبادل اطلاعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی؛

- حل اختلافات و رسیدگی به شکایات؛

- ممیزی پیگیری در صورت کاربرد؛

- در صورت اقتضا گزارش به کارفرمای ممیزی و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط.

ث- تعیین و اطمینان از تأمین تمامی منابع لازم؛

ج- حصول اطمینان از این‌که اطلاعات مدون مناسب از جمله سوابق برنامه ممیزی آماده و حفظ شده است؛

چ- پایش، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی؛

ح- تبادل اطلاعات برنامه ممیزی با کارفرمای ممیزی و در صورت اقتضا با طرف‌های ذی‌نفع مرتبط.

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی تأیید آن‌ها را از کارفرمای ممیزی درخواست نماید.

#### ۲-۴-۵ شایستگی فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی شایستگی لازم برای مدیریت برنامه ممیزی و ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط و موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی را به نحو اثربخش و کارا داشته باشد که شامل دانش در موارد زیر است:

الف- اصول (به بند ۴ مراجعه شود)، روش‌ها و فرایندهای ممیزی (به بند الف-۱ و الف-۲ مراجعه شود)؛

ب- استانداردهای سیستم مدیریت، سایر استانداردهای مرتبط و مدارک مرجع / راهنما؛

پ- اطلاعات مربوط به ممیزی‌شونده و بافتار آن (به‌طور مثال موضوعات برون‌سازمانی / درون‌سازمانی، طرف‌های ذی‌نفع مرتبط و نیازها و انتظارات آن‌ها، فعالیت‌های تجاری، محصولات، خدمات و فرایندهای ممیزی‌شونده)؛

ت- الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و سایر الزامات مربوط به فعالیت‌های تجاری ممیزی‌شونده.

در صورت اقتضا، دانش مدیریت ریسک، مدیریت پروژه و فرایند و فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)<sup>۱</sup> ممکن است در نظر گرفته شود.

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی در فعالیت‌های مناسب برای توسعه مداوم به‌منظور حفظ شایستگی لازم برای مدیریت برنامه ممیزی، مشارکت کند.

#### ۳-۴-۵ استقرار گستره برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی گستره برنامه ممیزی را تعیین کند. این موضوع می‌تواند بسته به اطلاعات ارائه شده توسط ممیزی‌شونده در مورد بافتار آن (به زیربند ۳-۵ مراجعه شود)، متفاوت باشد.

**یادآوری-** در موارد خاص، براساس ساختار ممیزی‌شونده یا فعالیت‌های آن، برنامه ممیزی ممکن است فقط از یک ممیزی واحد تشکیل شود (برای مثال سازمان یا پروژه کوچک).

سایر عواملی که ممکن است بر گستره برنامه ممیزی تأثیرگذارند شامل موارد زیر است:

الف- اهداف، دامنه و مدت زمان هر ممیزی و تعداد ممیزی‌هایی که قرار است برگزار شود، روش گزارش‌دهی و ممیزی پیگیری در صورت کاربرد؛

ب- استانداردهای سیستم مدیریت یا سایر معیارهای قابل کاربرد؛

پ- تعداد، اهمیت، پیچیدگی، مشابهت و مکان‌های فعالیت‌هایی که قرار است ممیزی شوند؛

ت- آن دسته از عواملی که بر اثربخشی سیستم مدیریت تأثیر می‌گذارند؛

---

1- Information and Communications Technology

- ث- معیارهای ممیزی قابل کاربرد مانند ترتیبات طرح‌ریزی شده برای استانداردهای سیستم مدیریت مرتبط، الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزاماتی که سازمان به آن متعهد شده است؛
- ج- در صورت اقتضا نتایج ممیزی‌های درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی پیشین و بازنگری‌های مدیریت؛
- چ- نتایج بازنگری برنامه ممیزی پیشین؛
- ح- موضوعات مربوط به زبان، فرهنگ و جامعه؛
- خ- دغدغه‌های طرف‌های ذی‌نفع مانند شکایات مشتری، عدم تطابق با الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزاماتی که سازمان به آن متعهد شده است یا موضوعات مربوط به زنجیره تأمین؛
- د- تغییرات مهم در مورد بافتار ممیزی‌شونده یا عملیات آن و ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط؛
- ذ- دسترسی به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای پشتیبانی از فعالیت‌های ممیزی به‌ویژه استفاده از روش‌های ممیزی از راه دور (به بند الف-۱۶ مراجعه شود)؛
- ر- وقوع رویدادهای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، مانند عدم انطباق‌های محصولات یا خدمات، نفوذ به امنیت اطلاعات، پیشامدهای ایمنی و بهداشت، اقدامات مجرمانه یا پیشامدهای زیست‌محیطی؛
- ز- ریسک‌ها و فرصت‌های تجاری از جمله اقداماتی که به آن‌ها بپردازد.

#### ۴-۴-۵ تعیین منابع برنامه ممیزی

توصیه می‌شود در تعیین منابع برای برنامه ممیزی، فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی به موارد زیر توجه نماید:

- الف- منابع مالی و زمانی لازم برای توسعه، اجرا، مدیریت و بهبود فعالیت‌های ممیزی؛
- ب- روش‌های ممیزی (به بند الف-۱ مراجعه شود)؛
- پ- در دسترس بودن ممیزان و متخصصین فنی به‌صورت فردی و کلی که از شایستگی مناسب برای اهداف خاص برنامه ممیزی برخوردار باشند؛
- ت- گستره برنامه ممیزی (به زیربند ۴-۵-۳ مراجعه شود) و ریسک‌ها و فرصت‌های برنامه ممیزی (به زیربند ۴-۵-۳ مراجعه شود)؛
- ث- زمان و هزینه سفر، محل اقامت و سایر نیازهای ممیزی؛
- ج- تأثیر مناطق زمانی مختلف؛
- چ- در دسترس بودن فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (به‌عنوان مثال منابع فنی مورد نیاز برای انجام ممیزی از راه دور با استفاده از فناوری‌هایی که همکاری از راه دور را پشتیبانی می‌کنند)؛
- ح- در دسترس بودن هر ابزار، فناوری و تجهیزاتی که مورد نیاز است؛

خ- در دسترس بودن اطلاعات مدون شده لازم، همانطور که در حین استقرار برنامه ممیزی تعیین شده است (به بند الف-۵ مراجعه شود)؛

د- الزامات مربوط به تسهیلات، از جمله هرگونه مجوزها و تجهیزات امنیتی (مانند بررسی پیشینه، تجهیزات حفاظت فردی، توانایی پوشیدن لباس اتاق تمیز<sup>۱</sup>).

## ۵-۵ اجرای برنامه ممیزی

### ۱-۵-۵ کلیات

هنگامی که برنامه ممیزی مستقر (به زیربند ۳-۴-۵ مراجعه شود) و منابع مرتبط تعیین شد (به زیربند ۴-۴-۵ مراجعه شود)، لازم است طرح ریزی عملیاتی و هماهنگی تمامی فعالیت‌های درون برنامه اجرا شود. توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت کننده برنامه ممیزی:

الف- بخش‌های مرتبط از برنامه ممیزی شامل ریسک‌ها و فرصت‌های درگیر را با طرف‌های ذی‌نفع مرتبط تبادل اطلاعات نماید و با استفاده از مجاری تبادل اطلاعات درون و برون سازمانی استقرار یافته، به‌طور دوره‌ای آن‌ها را از پیشرفت‌های برنامه مطلع سازد؛

ب- اهداف، دامنه و معیارهای مربوط به هر ممیزی را تعریف نماید؛

پ- روش‌های ممیزی را انتخاب نماید (به بند الف-۱ مراجعه شود)؛

ت- ممیزی‌ها و سایر فعالیت‌های مرتبط با برنامه ممیزی را هماهنگ و زمان‌بندی نماید؛

ث- از شایستگی‌های لازم تیم‌های ممیزی اطمینان حاصل نماید (به زیربند ۴-۵-۵ مراجعه شود)؛

ج- منابع لازم را به‌صورت فردی و کلی برای تیم‌های ممیزی تأمین نماید (به زیربند ۴-۴-۵ مراجعه شود)؛

چ- از برگزاری ممیزی‌ها طبق برنامه ممیزی اطمینان حاصل کند، تمامی ریسک‌ها، فرصت‌ها و موضوعات (یعنی رویدادهای غیرمنتظره) که در حین اجرای<sup>۲</sup> برنامه به‌وجود می‌آیند را مدیریت کند؛

ح- اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون مربوط به فعالیت‌های ممیزی به نحو مناسبی مدیریت و حفظ می‌شوند (به زیربند ۷-۵-۵ مراجعه شود)؛

خ- کنترل‌های عملیاتی لازم (به زیربند ۶-۵-۵ مراجعه شود) برای پایش برنامه ممیزی را تعریف و پیاده‌سازی کند؛

د- برنامه ممیزی را به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود آن بازنگری کند (به زیربند ۷-۵-۵ مراجعه شود).

---

1- Clean room attire

2- Deployment

## ۵-۲-۵ تعریف اهداف، دامنه و معیارهای هر ممیزی

توصیه می‌شود هر یک از ممیزی‌ها مبتنی بر اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی تعریف شده و این موارد با اهداف کلی برنامه ممیزی منسجم باشند.

اهداف ممیزی مواردی را تعریف می‌کند که در هر ممیزی به انجام رسیده و ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- الف- تعیین گستره انطباق سیستم مدیریت مورد ممیزی یا بخش‌هایی از آن با معیارهای ممیزی؛
  - ب- ارزشیابی توانمندی سیستم مدیریت برای کمک به سازمان در برآورده کردن الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط و سایر الزاماتی که سازمان به آن متعهد است؛
  - پ- ارزشیابی اثربخشی سیستم مدیریت در برآورده کردن نتایج مورد نظر؛
  - ت- شناسایی فرصت‌های بهبود بالقوه سیستم مدیریت؛
  - ث- ارزشیابی تناسب و کفایت سیستم مدیریت با توجه به بافتار و هدایت راهبردی ممیزی‌شونده؛
  - ج- ارزشیابی توانمندی سیستم مدیریت برای استقرار و دستیابی به اهداف و پرداختن مؤثر به ریسک‌ها و فرصت‌ها در یک بافتار متغیر، از جمله اجرای اقدامات مرتبط.
- توصیه می‌شود دامنه ممیزی با برنامه ممیزی و اهداف ممیزی منسجم باشد و عواملی مانند مکان‌ها، حوزه‌های کاری، فعالیت‌ها و فرایندهای مورد ممیزی و نیز دوره زمانی ممیزی را دربرگیرد.
- معیارهای ممیزی به‌عنوان مرجعی برای تعیین انطباق استفاده می‌شوند. این معیارها ممکن است شامل یک یا تعدادی از خط‌مشی‌های قابل کاربرد، فرایندها، روش‌های اجرایی، معیارهای عملکردی از جمله اهداف، الزامات قانونی و مقرراتی، الزامات سیستم مدیریت، اطلاعات مرتبط با بافتار و ریسک‌ها و فرصت‌هایی که توسط ممیزی‌شونده تعیین می‌شوند، (شامل الزامات طرف‌های ذی‌نفع برون‌سازمانی/ درون‌سازمانی مرتبط) که بخشی از آیین‌های رفتاری<sup>۱</sup> یا سایر ترتیبات طرح‌ریزی شده هستند.
- توصیه می‌شود در صورت رویداد هر تغییری در اهداف، دامنه یا معیارهای ممیزی، در صورت لزوم برنامه ممیزی تغییر داده شود و در صورت اقتضا برای تایید به طرف‌های ذی‌نفع، ابلاغ شود.
- هنگامی که بیش از یک رشته تخصصی به‌طور همزمان ممیزی می‌شود، مهم است که اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی با برنامه‌های ممیزی مرتبط با هر رشته، منسجم باشد. برخی از رشته‌های تخصصی می‌توانند دارای دامنه‌ای باشند که فعالیت‌های کامل یک سازمان و برخی دیگر می‌توانند دارای دامنه‌ای باشند که زیرمجموعه کاملی از فعالیت‌های یک سازمان را پوشش دهد.<sup>۲</sup>

---

1- Codes of conduct

2- Reflects

### ۵-۳-۳ انتخاب و تعیین روش‌های ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، روش‌های مربوط به برگزاری اثربخش و کارای ممیزی را مبتنی بر اهداف، دامنه و معیارهای تعریف شده ممیزی، انتخاب و تعیین نماید. ممیزی‌ها را می‌توان در محل، از راه دور یا به صورت ترکیبی انجام داد. توصیه می‌شود استفاده از این روش‌ها بر اساس در نظر گرفتن ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط به‌طور مناسب متعادل شوند. هنگامی که دو یا چند سازمان ممیزی‌کننده، ممیزی مشترک یک ممیزی‌شونده را برگزار می‌کنند، توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه‌های مختلف ممیزی با روش ممیزی موافقت نماید و پیامدهای<sup>۱</sup> مربوط به تأمین مجدد منابع و طرح‌ریزی ممیزی را در نظر گیرند. اگر ممیزی‌شونده دو یا چند سیستم مدیریت در رشته‌های تخصصی مختلف را به کار گیرد، ممیزی‌های ترکیبی ممکن است در برنامه ممیزی گنجانده شود.

### ۵-۴-۵ انتخاب اعضای تیم ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی اعضای تیم ممیزی، شامل راهبر تیم و متخصصین فنی مورد نیاز برای ممیزی خاص را معین کند. توصیه می‌شود تیم ممیزی با در نظر گرفتن شایستگی مورد نیاز برای دستیابی به اهداف هر ممیزی در دامنه تعریف شده، انتخاب شود. اگر تنها یک ممیز موجود باشد، توصیه می‌شود ممیز تمامی وظایف قابل اجرای مربوط به راهبر تیم ممیزی را انجام دهد. یادآوری- بند ۷ شامل راهنمایی‌هایی برای تعیین شایستگی مورد نیاز اعضای تیم ممیزی می‌باشد و فرایندهای مربوط به ارزشیابی میزان را شرح می‌دهد.

توصیه می‌شود برای تضمین شایستگی کلی تیم ممیزی، مراحل به شرح زیر انجام شوند:

- شناسایی شایستگی لازم برای دستیابی به اهداف ممیزی؛

- انتخاب اعضای تیم ممیزی به نحوی که شایستگی لازم در تیم ممیزی وجود داشته باشد.

توصیه می‌شود در تصمیم‌گیری درباره اندازه و ترکیب تیم ممیزی برای ممیزی خاص، به موارد زیر توجه شود:

الف- ضرورت شایستگی کلی تیم ممیزی برای دستیابی به اهداف ممیزی با در نظر گرفتن دامنه و معیارها؛

ب- پیچیدگی ممیزی؛

پ- این که ممیزی «ممیزی ترکیبی» یا «ممیزی مشترک» است؛



ت- روش‌های ممیزی انتخاب شده؛

ث- حصول اطمینان از عینیت و بی‌طرفی برای جلوگیری از هرگونه تعارض منافع در فرایند ممیزی؛

ج- توانایی اعضای تیم ممیزی برای کار و تعامل اثربخش با نمایندگان سازمان ممیزی‌شونده و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط؛

چ- موضوعات برون‌سازمانی / درون‌سازمانی مانند زبان ممیزی و ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی سازمان ممیزی‌شونده. به این موضوعات ممکن است با اتکا به مهارت‌های شخصی خود ممیزان یا با کمک یک متخصص فنی و همچنین نیاز به مترجمینی که در نظر گرفته می‌شوند، پرداخت؛

ح- نوع و پیچیدگی فرایندهای ممیزی شده.

توصیه می‌شود در صورت اقتضا، فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی با راهبر تیم در مورد ترکیب تیم ممیزی مشورت کنند.

توصیه می‌شود اگر تیم ممیزی تمام شایستگی‌های لازم توسط ممیزان را دربر نگیرد، متخصصین فنی با شایستگی بیشتر برای پشتیبانی از تیم در دسترس باشند.

ممیزان در حال آموزش ممکن است در تیم ممیزی در نظر گرفته شوند اما توصیه می‌شود تحت هدایت و راهنمایی یک ممیز، مشارکت کنند.

ممکن است در حین ممیزی تغییراتی در مورد ترکیب تیم ممیزی لازم باشد، از جمله اگر موضوعی در ارتباط با تعارض منافع یا شایستگی بروز کند. در صورتی که چنین وضعیتی ایجاد شود توصیه می‌شود قبل از انجام هرگونه تغییری در این مورد با طرف‌های مرتبط (برای مثال راهبر تیم، فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، کارفرمای ممیزی یا ممیزی‌شونده) حل و فصل کرد.

#### ۵-۵-۵ واگذاری مسئولیت در هر ممیزی به راهبر تیم ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، مسئولیت برگزاری هر ممیزی را به راهبر تیم ممیزی واگذار کند.

توصیه می‌شود این واگذاری<sup>۱</sup> به منظور حصول اطمینان از اثربخشی طرح‌ریزی ممیزی در فاصله زمانی کافی قبل از تاریخ زمان‌بندی شده ممیزی، انجام شود.

توصیه می‌شود به منظور حصول اطمینان از برگزاری اثربخش هر یک از ممیزی‌ها، اطلاعات به شرح زیر به راهبر تیم ممیزی ارائه شود:

الف- اهداف ممیزی؛

ب- معیارهای ممیزی و هرگونه اطلاعات مدون مرتبط؛

پ- دامنه ممیزی، شامل شناسایی سازمان و حوزه‌های کاری آن و فرایندهایی که قرار است ممیزی شوند؛

ت- فرایندهای ممیزی و روش‌های مرتبط؛

ث- ترکیب تیم ممیزی؛

ج- جزئیات مربوط به تماس با ممیزی‌شونده، مکان‌ها، چارچوب زمانی و مدت زمان فعالیت‌های ممیزی که قرار است برگزار شود؛

چ- منابع لازم برای برگزاری ممیزی؛

ح- اطلاعات مورد نیاز برای ارزشیابی و پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌های شناسایی شده برای دستیابی به اهداف ممیزی؛

خ- اطلاعاتی که از راهبر(راهبران) تیم ممیزی در تعامل خود با ممیزی‌شونده به‌منظور اثربخشی برنامه ممیزی پشتیبانی می‌کند.

همچنین توصیه می‌شود اطلاعات واگذار شده در صورت اقتضا، موارد به‌شرح زیر را پوشش دهد:

- زبانی که در انجام ممیزی و گزارش‌دهی آن به‌کار می‌رود، هرگاه با زبان ممیزی‌شونده یا هر دو متفاوت باشد؛

- برون‌داد گزارش ممیزی همانطور که الزام شده و اینکه به چه کسی توزیع شود؛

- مسائل مرتبط با محرمانگی و امنیت اطلاعات، همانطور که در برنامه ممیزی الزام شده است؛

- هرگونه ترتیبات مربوط به بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست برای ممیزان؛

- الزامات سفر یا دسترسی به محل‌های از راه دور؛

- هرگونه الزامات مربوط به امنیت و صدور مجوز؛

- هرگونه اقداماتی که بازنگری شده‌اند از جمله اقدامات پیگیرانه از ممیزی پیشین؛

- هماهنگی با سایر فعالیت‌ها از جمله هنگامی که تیم‌های مختلف در حال ممیزی فرایندهای مشابه یا مرتبط در مکان‌های مختلف یا در ممیزی مشترک هستند.

هنگامی که یک ممیزی مشترک برگزار می‌شود، مهم است که سازمان‌های ممیزی‌کننده پیش از شروع ممیزی در خصوص مسئولیت‌های خاص هر طرف، به‌ویژه با توجه به اختیارات راهبر تیم انتخاب شده برای ممیزی، به توافق برسند.

#### ۵-۵-۶ مدیریت نتایج برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی اطمینان حاصل کند که فعالیت‌ها به شرح زیر انجام می‌شوند:

الف- ارزشیابی دستیابی به اهداف برای هر ممیزی در برنامه ممیزی؛

ب- بازنگری و تصویب گزارش‌های ممیزی در مورد برآورده کردن دامنه و اهداف ممیزی؛

پ- بازنگری اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به یافته‌های ممیزی؛

ت- توزیع گزارش‌های ممیزی به طرف‌های ذی‌نفع مرتبط؛

ث- تعیین ضرورت هرگونه ممیزی پیگیری.

توصیه می‌شود فرد مدیریت‌کننده برنامه ممیزی در صورت اقتضا، موارد به شرح زیر را در نظر گیرد:

- ابلاغ نتایج و بهترین روش‌های اجرایی ممیزی به سایر زمینه‌های سازمان و؛

- پیامدهای سایر فرایندها.

#### ۵-۵-۷ مدیریت و حفظ سوابق برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی اطمینان حاصل کند که سوابق ممیزی به منظور اثبات اجرای برنامه ممیزی ایجاد، مدیریت و نگهداری می‌شوند.

توصیه می‌شود فرایندهایی برای حصول اطمینان از در نظر گرفته شدن هرگونه اطلاعات امنیتی و نیازهای محرمانگی مرتبط با سوابق ممیزی مستقر شود.

سوابق می‌تواند شامل موارد به شرح زیر باشد:

الف- سوابق مرتبط با برنامه ممیزی مانند:

- جدول زمانی ممیزی‌ها؛

- اهداف و گستره برنامه ممیزی؛

- سوابقی که به ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با برنامه ممیزی می‌پردازد و موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی مرتبط؛

- بازنگری‌های مربوط به اثربخشی برنامه ممیزی.

ب- سوابق مرتبط با هر ممیزی، مانند:

- طرح‌های ممیزی و گزارش‌های ممیزی؛

- شواهد و یافته‌های عینی ممیزی؛
  - گزارش‌های عدم انطباق؛
  - گزارش‌های اصلاحات و اقدام اصلاحی؛
  - گزارش‌های ممیزی پیگیری.
- پ- سوابق مرتبط با تیم ممیزی که سرفصل‌های زیر را دربرمی‌گیرد:
- ارزشیابی شایستگی و عملکرد اعضای تیم ممیزی؛
  - معیارهای انتخاب تیم‌های ممیزی و اعضای تیم و تشکیل تیم‌های ممیزی؛
  - حفظ و بهبود شایستگی.
- توصیه می‌شود شکل و سطح جزئیات سوابق، دستیابی به اهداف برنامه ممیزی را اثبات کند.

#### ۵-۶ پایش برنامه ممیزی

- توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی از ارزشیابی موارد زیر اطمینان حاصل کند:
- الف- آیا جداول زمانی برآورده می‌شوند و اهداف برنامه ممیزی محقق می‌شوند؟
  - ب- عملکرد اعضای تیم ممیزی شامل راهبر تیم ممیزی و متخصصین فنی؛
  - پ- توانایی تیم‌های ممیزی برای اجرای طرح ممیزی؛
  - ت- بازخورد از کارفرمایان ممیزی، ممیزی‌شوندگان، ممیزان، متخصصین فنی و سایر طرف‌های مرتبط؛
  - ث- بسندگی<sup>۱</sup> و کفایت اطلاعات مدون در تمام فرایندهای ممیزی.
- برخی عوامل می‌توانند نیاز به اصلاح برنامه ممیزی را نشان دهد. این عوامل می‌توانند شامل تغییراتی از جمله موارد زیر باشد:
- یافته‌های ممیزی؛
  - سطح اثبات شده اثربخشی و بلوغ سیستم مدیریت ممیزی‌شونده؛
  - اثربخشی برنامه ممیزی؛
  - دامنه ممیزی یا دامنه برنامه ممیزی؛
  - سیستم مدیریت ممیزی‌شونده؛
  - استانداردها و سایر الزاماتی که سازمان به آن‌ها متعهد شده است؛

- تأمین کنندگان برون سازمانی؛

- تعارض منافع شناسایی شده؛

- الزامات کارفرمای ممیزی.

#### ۷-۵ بازنگری و بهبود برنامه ممیزی

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی و کارفرمای ممیزی برنامه ممیزی را برای ارزشیابی برآورده شدن اهداف برنامه، بازنگری کند.

توصیه می‌شود درس‌های آموخته شده از بازنگری برنامه ممیزی به‌عنوان دروندادهایی برای بهبود برنامه به-کار رود.

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

- بازنگری اجرای کلی برنامه ممیزی؛

- شناسایی زمینه‌ها و فرصت‌های بهبود؛

- در صورت لزوم به‌کارگیری تغییرات در برنامه ممیزی؛

- توسعه حرفه‌ای مداوم ممیزان مطابق با زیربند ۶-۷ را بازنگری کند؛

- در صورت اقتضا نتایج برنامه ممیزی و بازنگری را به کارفرمای ممیزی و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط، گزارش دهد.

توصیه می‌شود در بازنگری برنامه ممیزی موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- نتایج و روندهای حاصل از پایش برنامه ممیزی؛

ب- انطباق با فرایندهای برنامه ممیزی و اطلاعات مدون مرتبط؛

پ- خواسته‌ها و انتظارات رو به افزایش طرف‌های ذی‌نفع مرتبط؛

ت- سوابق برنامه ممیزی؛

ث- روش‌های جدید یا جایگزین ممیزی؛

ج- روش‌های جدید یا جایگزین ارزشیابی ممیزان؛

چ- اثربخشی اقداماتی که به ریسک‌ها و فرصت‌ها و موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی مرتبط با برنامه ممیزی می‌پردازد؛

ح- موضوعات مربوط به محرمانگی و امنیت اطلاعات مرتبط با برنامه ممیزی.

## ۶ برگزاری ممیزی

### ۱-۶ کلیات

این بند شامل راهنمایی برای تهیه<sup>۱</sup> و برگزاری ممیزی خاص به عنوان بخشی از برنامه ممیزی می باشد. در شکل ۲ یک دید کلی از فعالیت های انجام شده در یک ممیزی معمول ارائه شده است. گستره کاربرد ضوابط این بند به اهداف و دامنه ممیزی خاص بستگی دارد.

### ۲-۶ آغاز ممیزی

#### ۱-۲-۶ کلیات

توصیه می شود مسئولیت برگزاری ممیزی تا زمان تکمیل ممیزی (به زیربند ۶-۶ مراجعه شود)، برعهده راهبر تعیین شده تیم باشد (به زیربند ۵-۵-۵ مراجعه شود).

توصیه می شود برای شروع ممیزی، مراحل شکل ۱ در نظر گرفته شود، با این وجود توالی آن بسته به ممیزی شونده، فرایندها و شرایط خاص ممیزی، می تواند تغییر کند.

#### ۲-۲-۶ استقرار تماس با ممیزی شونده

توصیه می شود راهبر تیم ممیزی اطمینان حاصل کند که به منظور انجام موارد زیر با ممیزی شونده تماس برقرار شده است:

الف- تأیید مجاری<sup>۲</sup> ارتباطی با نمایندگان ممیزی شونده؛

ب- تأیید اختیار برگزاری ممیزی؛

پ- فراهم کردن اطلاعات مرتبط در مورد اهداف ممیزی، دامنه، معیارها، روش ها و ترکیب تیم ممیزی از جمله متخصصین فنی؛

ت- درخواست دسترسی به اطلاعات مرتبط برای مقاصد طرح ریزی، از جمله اطلاعاتی در مورد ریسک ها و فرصت هایی که سازمان شناسایی کرده و نحوه پرداختن به آنها؛

ث- تعیین الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و سایر الزامات مرتبط با فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات ممیزی شونده؛

ج- تأیید توافق با ممیزی شونده در خصوص گستره افشا و نحوه برخورد با اطلاعات محرمانه؛

چ- ایجاد ترتیباتی برای ممیزی از جمله جدول زمان بندی؛

ح- تعیین هرگونه ترتیبات مکانی خاص برای دسترسی، بهداشت و ایمنی، امنیت، محرمانگی یا سایر موارد؛

خ- توافق برای حضور مشاهده‌گران و نیاز به راهنماها یا مترجمین در تیم ممیزی؛

د- تعیین تمامی زمینه‌های مورد توجه، دغدغه‌ها یا ریسک‌های ممیزی‌شونده در ارتباط با ممیزی خاص؛

ذ- حل و فصل موضوعات مربوط به ترکیب تیم ممیزی با ممیزی‌شونده یا کارفرمای ممیزی.

### ۶-۲-۳ تعیین امکان‌پذیری ممیزی

توصیه می‌شود امکان‌پذیری ممیزی به‌منظور ایجاد اطمینان معقولانه برای این‌که می‌توان به اهداف ممیزی دست یافت، تعیین شود.

توصیه می‌شود در تعیین امکان‌پذیری عواملی نظیر وجود موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- اطلاعات کافی و مناسب برای طرح‌ریزی و برگزاری ممیزی؛

ب- همکاری کافی از جانب ممیزی‌شونده؛

پ- زمان و منابع کافی برای برگزاری ممیزی.

یادآوری- منابع شامل دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات کافی و مناسب می‌باشد.

توصیه می‌شود هنگامی‌که ممیزی امکان‌پذیر نباشد، با توافق ممیزی‌شونده، جایگزینی به کارفرمای ممیزی پیشنهاد شود.

### ۶-۳-۳ آماده‌سازی فعالیت‌های ممیزی

#### ۶-۳-۱ انجام<sup>۱</sup> بازنگری اطلاعات مدون

توصیه می‌شود اطلاعات مدون مرتبط با سیستم مدیریت ممیزی‌شونده به‌منظور موارد زیر بازنگری شود:

- جمع‌آوری<sup>۲</sup> اطلاعات برای درک عملیات ممیزی‌شونده و فعالیت‌های آماده‌سازی ممیزی و تهیه مدارک کاری قابل کاربرد ممیزی (به زیربند ۶-۳-۴ مراجعه شود)، به‌عنوان مثال در فرایندها و کارکردها؛

- برای تعیین امکان انطباق با معیارهای ممیزی و شناسایی زمینه دغدغه‌های احتمالی، مانند کمبودها، غفلت‌ها یا تعارضات، یک نمای کلی از گستره اطلاعات مدون، استقرار یابد.

توصیه می‌شود اطلاعات مدون شامل، اما نه محدود به مواردی مانند: مدارک و سوابق سیستم مدیریت و نیز گزارش‌های پیشین ممیزی باشد. توصیه می‌شود بازنگری محیط بافتار سازمان ممیزی‌شونده از جمله اندازه،

---

1- Performing

2- Gather

ماهیت و پیچیدگی آن و ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با آن را در نظر گیرد. همچنین توصیه می‌شود دامنه، معیارها و اهداف ممیزی را نیز دربرگیرد.

یادآوری- راهنمایی برای چگونگی تصدیق اطلاعات در بند الف-۵ ارائه شده است.

## ۶-۳-۲ طرح‌ریزی ممیزی

### ۶-۳-۲-۱ طرح‌ریزی با رویکرد مبتنی بر ریسک

توصیه می‌شود راهبر تیم ممیزی یک طرح‌ریزی ممیزی با رویکرد مبتنی بر ریسک را بر اساس اطلاعات برنامه ممیزی و اطلاعات مدون ارائه شده توسط ممیزی‌شونده، اتخاذ نماید.

توصیه می‌شود در طرح‌ریزی ممیزی، ریسک‌های فعالیت‌های ممیزی بر روی فرایندهای ممیزی‌شونده در نظر گرفته شود و مبنایی برای توافق میان کارفرمای ممیزی، تیم ممیزی و ممیزی‌شونده برای برگزاری ممیزی باشد. توصیه می‌شود این طرح‌ریزی جدول زمان‌بندی و هماهنگی کارآمد فعالیت‌های ممیزی را به‌منظور دستیابی به اهداف ممیزی به‌نحو اثربخش تسهیل کند.

توصیه می‌شود میزان جزئیات ارائه شده در طرح ممیزی، دامنه و پیچیدگی ممیزی و نیز ریسک عدم دستیابی به اهداف ممیزی را منعکس کند. توصیه می‌شود هنگام طرح‌ریزی ممیزی، راهبر تیم ممیزی موارد زیر را در نظر گیرد:

الف- ترکیب تیم ممیزی و شایستگی کلی آن؛

ب- فنون نمونه‌برداری مناسب (به زیربند الف-۶ مراجعه شود)؛

پ- فرصت‌هایی برای بهبود اثربخشی و کارایی فعالیت‌های ممیزی؛

ت- ریسک‌هایی برای دستیابی به اهداف ممیزی که توسط طرح‌ریزی ممیزی غیراثربخش، ایجاد شده‌اند؛

ث- ریسک‌هایی که با انجام ممیزی برای ممیزی‌شونده ایجاد می‌شود.

ریسک‌ها برای ممیزی‌شونده می‌تواند ناشی از حضور اعضای تیم ممیزی باشد که بر ترتیبات ممیزی‌شونده برای ایمنی و بهداشت، محیط‌زیست و کیفیت و محصولات، خدمات، کارکنان یا زیرساخت‌های آن تأثیر نامطلوب می‌گذارد (به‌عنوان مثال آلودگی در تسهیلات اتاق تمیز).

توصیه می‌شود برای ممیزی‌های ترکیبی، به تعاملات میان فرایندهای عملیاتی و اهداف رقابتی و اولویت‌های سیستم‌های مدیریت مختلف توجه ویژه داشت.



## ۶-۳-۲- جزئیات طرح ریزی ممیزی

مقیاس و محتوای طرح ریزی ممیزی می تواند، برای مثال بین ممیزی اولیه و ممیزی های بعدی و نیز بین ممیزی های درون سازمانی و برون سازمانی متفاوت باشد. توصیه می شود طرح ریزی ممیزی در حد کافی انعطاف داشته باشد تا تغییراتی را که می تواند هنگام پیشرفت فعالیت های ممیزی ضرورت یابد، امکان پذیر سازد.

توصیه می شود طرح ممیزی به موارد زیر بپردازد یا به آنها ارجاع شود:

الف- اهداف ممیزی؛

ب- دامنه ممیزی، از جمله شناسایی سازمان و حوزه کاری آن و نیز فرایندهایی که قرار است ممیزی شوند؛

پ- معیارهای ممیزی و هرگونه اطلاعات مدون شده مرجع؛

ت- مکان ها (فیزیکی و مجازی)، تاریخ ها، زمان مورد انتظار و مدت زمان فعالیت های ممیزی که قرار است برگزار شوند از جمله جلسات با مدیریت ممیزی شوند؛

ث- نیاز به آشنایی تیم ممیزی با امکانات و فرایندهای ممیزی شوند (به عنوان مثال با انجام بازدید میدانی در مکان های) فیزیکی یا بازرگری فناوری اطلاعات و ارتباطات؛

ج- روش های ممیزی مورد استفاده، شامل گستره ای که نمونه برداری ممیزی به منظور به دست آوردن شواهد ممیزی کافی، مورد نیاز باشد؛

چ- نقش ها و مسئولیت های اعضای تیم ممیزی و نیز راهنماها و مشاهده گران یا مترجمین؛

ح- واگذاری منابع مناسب بر اساس در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت های مرتبط با فعالیت هایی که قرار است ممیزی شوند.

توصیه می شود در صورت اقتضا موارد زیر در طرح ریزی ممیزی در نظر گرفته شود:

- شناسایی نماینده (نمایندگان) ممیزی شوند برای ممیزی؛

- زبانی که در انجام ممیزی و گزارش دهی آن به کار می رود هرگاه با زبان ممیزی یا ممیزی شوند یا هر دو متفاوت باشد؛

- سرفصل های گزارش ممیزی؛

- ترتیبات مربوط به پشتیبانی و ارتباطات، از جمله ترتیبات خاص مربوط به مکان هایی که قرار است ممیزی شوند؛

- هرگونه اقدامات خاصی که برای پرداختن به ریسک های دستیابی به اهداف ممیزی و فرصت های به وجود آمده، انجام شود؛

- مسائل مرتبط با محرمانگی و امنیت اطلاعات؛

- هرگونه اقدامات پیگیری در مورد ممیزی پیشین یا منبع (منابع) دیگر به عنوان مثال دروس آموخته شده، بازنگری های پروژه؛

- هرگونه فعالیت های پیگیری برای ممیزی طرح ریزی شده؛

- در مورد ممیزی مشترک، هماهنگی با سایر فعالیت های ممیزی.

توصیه می شود طرح های ممیزی به ممیزی شونده ارائه شود. توصیه می شود هرگونه مشکل در مورد طرح های ممیزی بین راهبر تیم ممیزی، ممیزی شونده و در صورت لزوم، فرد (افراد) مدیریت کننده برنامه ممیزی، حل و فصل شود.

### ۳-۳-۶ واگذاری کار به تیم ممیزی

توصیه می شود راهبر تیم ممیزی، با مشورت تیم ممیزی، به هر یک از اعضای تیم مسئولیت ممیزی در فرایندها، فعالیت ها، حوزه های کاری یا مکان های خاص و در صورت اقتضا اختیار تصمیم گیری را واگذار کند. توصیه می شود در این واگذاری ها بی طرفی و عینیت و شایستگی ممیزان و استفاده اثربخش از منابع و همچنین نقش ها و مسئولیت های متفاوت ممیزان، ممیزان در حال آموزش و متخصصین فنی مورد توجه قرار گیرد.

توصیه می شود در صورت اقتضا، جلسات توسط راهبر تیم ممیزی برای واگذاری کارها و تصمیم گیری در مورد تغییرات احتمالی برگزار شود. تغییرات مربوط به واگذاری ها می تواند برای حصول اطمینان از دستیابی به اهداف ممیزی در پیشرفت ممیزی صورت پذیرد.

### ۴-۳-۶ تهیه اطلاعات مدون برای ممیزی

توصیه می شود اعضای تیم ممیزی اطلاعات مرتبط با واگذاری خود در ممیزی را بررسی و اطلاعات مدون برای ممیزی با استفاده از هر رسانه مناسب را آماده کند. اطلاعات مدون برای ممیزی می تواند شامل موارد زیر باشد اما محدود به این موارد نیست:

الف- چک لیست های فیزیکی یا الکترونیکی؛

ب- جزئیات نمونه برداری ممیزی؛

پ- اطلاعات صوتی و تصویری.

توصیه می شود استفاده از این رسانه ها در گستره فعالیت های ممیزی که می توانند در نتیجه اطلاعات گردآوری شده<sup>۱</sup> در حین ممیزی تغییر کنند، محدودیتی ایجاد نکند.

یادآوری- راهنمایی برای تهیه مدارک کاری ممیزی در بند الف-۱۳ ارائه شده است.

توصیه می‌شود اطلاعات مدون آماده شده، حاصل از ممیزی، دست‌کم تا اتمام ممیزی یا همانگونه که در برنامه ممیزی تعیین شده است، نگهداری شوند. نحوه نگهداری اطلاعات مدون پس از اتمام ممیزی در زیربند ۶-۶ شرح داده شده است. اطلاعات مدون ایجاد شده در حین فرایندهای ممیزی که محرمانه یا دارای مالکیت اختصاصی باشند، توصیه می‌شود همواره توسط اعضای تیم ممیزی به نحو مناسب حفاظت شوند.

#### ۴-۶ برگزاری فعالیتهای ممیزی

##### ۱-۴-۶ کلیات

فعالیت‌های ممیزی به‌طور معمول با توالی معین و همانگونه که در شکل ۱ نشان داده شده است، انجام می‌گیرد. این توالی ممکن است متناسب با شرایط ممیزی‌های خاص تغییر کند.

##### ۲-۴-۶ واگذاری نقش‌ها و مسئولیت‌ها به راهنماها و ناظران

راهنماها و مشاهده‌گران ممکن است در صورت ضرورت، تیم ممیزی را با تایید راهبر تیم ممیزی، کارفرمای ممیزی و / یا ممیزی‌شونده، همراهی کنند. توصیه می‌شود این افراد بر روی برگزاری ممیزی تأثیر نگذارند یا در آن دخالت نکنند. توصیه می‌شود در صورت عدم اطمینان در این خصوص، راهبر تیم ممیزی حق داشته باشد از حضور مشاهده‌گران در حین برخی از فعالیتهای ممیزی، امتناع کند.

توصیه می‌شود در مورد مشاهده‌گران، هرگونه ترتیبات به‌منظور دسترسی، ایمنی و بهداشت، محیط‌زیست، امنیت و محرمانگی مابین کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده مدیریت شود.

توصیه می‌شود راهنماهای انتخاب شده توسط ممیزی‌شونده، به تیم ممیزی کمک کنند و بر اساس درخواست راهبر تیم ممیزی یا ممیزی که کار به آن‌ها واگذار شده، عمل نمایند. توصیه می‌شود مسئولیت‌های آن‌ها شامل موارد زیر باشد:

الف- کمک کردن به میزان در شناسایی افراد، برای مشارکت در مصاحبه‌ها و تأیید زمان‌بندی و مکان‌ها؛

ب- ترتیب دادن دسترسی به مکان‌های خاص ممیزی‌شونده؛

پ- حصول اطمینان از این‌که قوانین مربوط به ترتیبات خاص مکانی به‌منظور دسترسی، بهداشت و ایمنی، محیط‌زیست، امنیت، محرمانگی و سایر موضوعات توسط اعضای تیم ممیزی و مشاهده‌گران و هرگونه ریسک‌هایی که به آن پرداخته می‌شود، رعایت شده و بدان آگاه هستند.

ت- شاهد بودن بر انجام ممیزی به نیابت از طرف ممیزی‌شونده هنگامی که مقتضی باشد؛

ث- شفاف‌سازی یا کمک در گردآوری اطلاعات هنگامی که نیاز باشد.

### ۳-۴-۶ برگزاری جلسه افتتاحیه

منظور از تشکیل جلسه افتتاحیه عبارت است از:

الف- تأیید توافق از سوی تمامی شرکت کنندگان (به عنوان مثال ممیزی شونده، تیم ممیزی) برای طرح ممیزی؛

ب- معرفی تیم ممیزی و نقش های آن ها؛

پ- حصول اطمینان از اینکه تمامی فعالیت های طرح ریزی شده ممیزی را می توان انجام داد.

توصیه می شود جلسه افتتاحیه با حضور مدیریت ممیزی شونده و در شرایط مقتضی، افرادی که مسئولیت حوزه های کاری یا فرایندهای مورد ممیزی را برعهده دارند، برگزار شود. توصیه می شود در حین جلسه، فرصتی برای طرح سوال ها فراهم شود.

توصیه می شود میزان جزئیات با مقدار آشنایی ممیزی شونده با فرایند ممیزی منسجم باشد. در بسیاری از موارد به عنوان مثال ممیزی های درون سازمانی در سازمان کوچک، جلسه افتتاحیه ممکن است به طور ساده از تبادل اطلاعات برگزاری ممیزی و شرحی از ماهیت ممیزی تشکیل شده باشد.

در سایر وضعیت های ممیزی، جلسه ممکن است رسمی باشد و توصیه می شود سوابق حضور نگهداری شود. توصیه می شود ریاست جلسه برعهده راهبر تیم ممیزی باشد.

توصیه می شود در صورت اقتضا موارد زیر در معرفی، مدنظر قرار گیرند:

- سایر شرکت کنندگان، شامل مشاهده گران و راهنماها، مترجمین و شرح نقش آن ها؛

- روش های ممیزی برای مدیریت کردن ریسک های مرتبط با سازمان که ممکن است از حضور اعضای تیم ممیزی حاصل شود.

توصیه می شود در صورت اقتضا تأیید موارد زیر در نظر گرفته شود:

- اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی؛

- طرح ممیزی و سایر ترتیبات مرتبط با ممیزی شونده، نظیر تاریخ و زمان جلسه اختتامیه، هرگونه جلسات میانی مابین تیم ممیزی و مدیریت ممیزی شونده و هرگونه تغییر (تغییرات) مورد نیاز؛

- مجاری ارتباط رسمی میان تیم ممیزی و ممیزی شونده؛

- زبان مورد استفاده در طول ممیزی؛

- مطلع شدن ممیزی شونده از پیشرفت ممیزی در طول ممیزی؛

- در دسترس بودن منابع و امکانات مورد نیاز تیم ممیزی؛

- موضوعات مرتبط با محرمانگی و امنیت اطلاعات؛

- دسترسی مرتبط، بهداشت و ایمنی، امنیت، اضطرار و سایر ترتیبات برای تیم ممیزی؛
- فعالیت‌های در محل که می‌تواند بر برگزاری ممیزی تأثیر گذارد.
- توصیه می‌شود در صورت اقتضا، ارائه اطلاعات درباره موارد زیر در نظر گرفته شود:
- در صورت وجود، روش گزارش‌دهی یافته‌های ممیزی از جمله معیارهای درجه‌بندی؛
- شرایطی که ممکن است به خاتمه ممیزی منجر شود؛
- چگونگی نحوه برخورد با یافته‌های احتمالی در حین ممیزی؛
- هرگونه سیستمی برای بازخورد از ممیزی‌شونده در مورد یافته‌ها یا نتیجه‌گیری‌های ممیزی، از جمله شکایات یا درخواست رسیدگی مجدد.

#### ۴-۴-۶ ارتباطات در طول ممیزی

در حین ممیزی ممکن است ضروری باشد ترتیبات رسمی به منظور ارتباطات میان اعضای تیم ممیزی و نیز با ممیزی‌شونده، کارفرمای ممیزی و به‌ویژه با طرف‌های ذی‌نفع برون‌سازمانی (به‌عنوان مثال سازمان‌های تنظیم‌کننده مقررات<sup>۱</sup>) و به‌خصوص هنگامی که الزامات قانونی و مقرراتی، گزارش‌دهی اجباری عدم انطباق‌ها را الزام می‌کند، در نظر گرفته شود.

توصیه می‌شود تیم ممیزی به‌صورت دوره‌ای، برای تبادل اطلاعات، ارزشیابی پیشرفت ممیزی و در صورت نیاز، واگذاری مجدد کار میان اعضای تیم ممیزی مذاکراتی داشته باشد.

توصیه می‌شود در طول ممیزی، راهبر تیم ممیزی در صورت اقتضا پیشرفت کار و هرگونه یافته‌های قابل توجه و دغدغه‌ها را به‌صورت دوره‌ای با ممیزی‌شونده و کارفرمای ممیزی در میان بگذارد. توصیه می‌شود شواهد گردآوری‌شده در طول ممیزی که بیانگر ریسک فوری و قابل توجهی برای ممیزی‌شونده باشد فوراً به ممیزی‌شونده و در صورت اقتضا به کارفرمای ممیزی نیز گزارش شود. توصیه می‌شود هرگونه دغدغه درباره موضوعی خارج از دامنه ممیزی یادداشت شده و به راهبر تیم ممیزی برای اطلاع دادن به کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده گزارش شود.

توصیه می‌شود هرگاه شواهد موجود ممیزی نشان دهد که دستیابی به اهداف ممیزی امکان‌پذیر نیست، راهبر تیم ممیزی دلایل آن را به‌منظور تعیین اقدام مناسب به کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده گزارش نماید. این اقدام ممکن است، شامل تغییراتی در طرح‌ریزی ممیزی، اهداف یا دامنه ممیزی، یا خاتمه ممیزی باشد.

توصیه می‌شود هرگونه نیاز به تغییرات در طرح ممیزی که ممکن است در پیشرفت فعالیت‌های ممیزی آشکار شود در صورت اقتضا توسط فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی و کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده بازنگری و پذیرفته شود.

#### ۵-۴-۶ وجود و دسترسی به اطلاعات ممیزی

روش‌های ممیزی انتخاب شده برای ممیزی به اهداف تعریف شده، دامنه و معیارهای ممیزی و همچنین مدت زمان و مکان بستگی دارد. مکان جایی است که اطلاعات مورد نیاز برای فعالیت ممیزی خاص در دسترس تیم ممیزی است. این مکان ممکن است شامل مکان‌های فیزیکی و مجازی باشد.

مکان، زمان و چگونگی دسترسی به اطلاعات ممیزی برای ممیزی بسیار مهم است. این موضوع مستقل از محل ایجاد، استفاده و / یا ذخیره اطلاعات است. توصیه می‌شود بر اساس این موضوعات، روش‌های ممیزی تعیین شوند (به جدول الف-۱ مراجعه شود). ممیزی می‌تواند از ترکیبی از روش‌ها استفاده کند. همچنین، شرایط ممیزی ممکن است به این معنا باشد که روش‌ها باید در حین ممیزی تغییر کنند.

#### ۶-۴-۶ بازنگری اطلاعات مدون هنگام برگزاری ممیزی

توصیه می‌شود اطلاعات مدون مربوط به ممیزی‌شونده به منظور موارد زیر بازنگری شود:

- تعیین انطباق سیستم با معیارهای ممیزی تا حدی که مدون شده است؛

- جمع‌آوری اطلاعات برای پشتیبانی از فعالیت‌های ممیزی.

یادآوری - راهنمایی برای چگونگی تصدیق اطلاعات در بند الف-۵ ارائه شده است.

بازنگری ممکن است با سایر فعالیت‌های ممیزی تلفیق شود و ممکن است در سرتاسر ممیزی ادامه داشته باشد مشروط بر آن که این موضوع برای اثربخشی برگزاری ممیزی تعیین‌کننده نباشد.

توصیه می‌شود اگر اطلاعات مدون کافی را نتوان در چارچوب زمانی ارائه شده در طرح ممیزی فراهم کرد، راهبر تیم ممیزی فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی و ممیزی‌شونده را مطلع سازد. توصیه می‌شود بر اساس اهداف و دامنه ممیزی در این گونه موارد نسبت به ادامه ممیزی یا تعلیق آن تا زمان حل دغدغه‌های مربوط به اطلاعات مدون، تصمیم‌گیری شود.

#### ۷-۴-۶ گردآوری و تصدیق اطلاعات

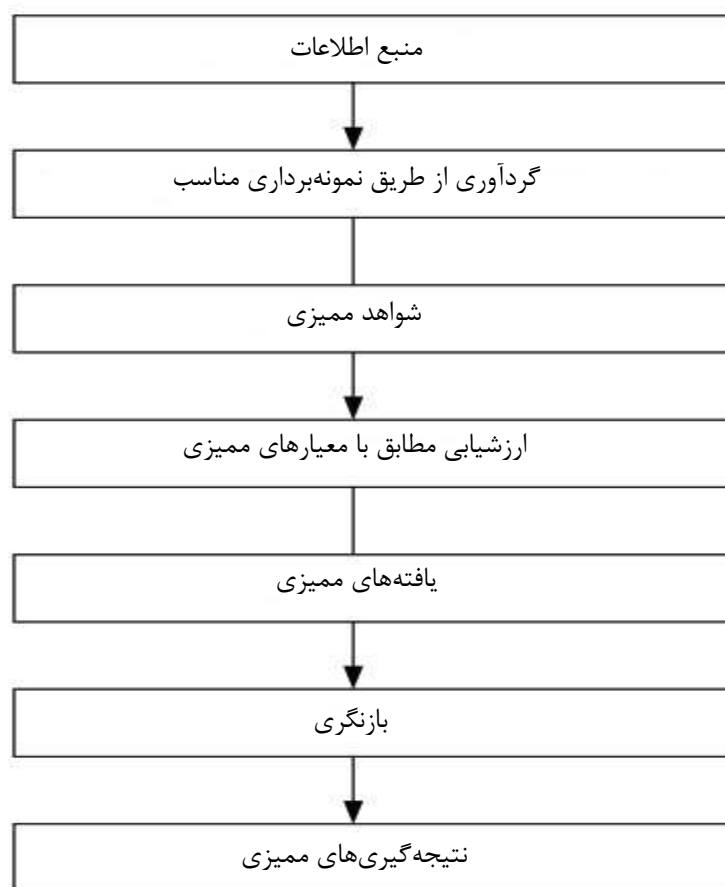
توصیه می‌شود در طول ممیزی، اطلاعات مرتبط با اهداف، دامنه و معیارهای ممیزی، از جمله اطلاعات مربوط به تعاملات میان حوزه‌های کاری، فعالیت‌ها و فرایندها، تا حدی که کاربردی باشد؛ از طریق شیوه‌های نمونه‌برداری مناسب، گردآوری و تصدیق شود.

یادآوری ۱- برای تصدیق اطلاعات به بند الف-۵ مراجعه شود.

یادآوری ۲- راهنمایی برای نمونه‌برداری در بند الف-۶ ارائه شده است.

توصیه می‌شود فقط اطلاعاتی که می‌تواند مشمول درجاتی از تصدیق باشند، به‌عنوان شواهد ممیزی پذیرفته شوند. توصیه می‌شود در مواردی که درجه تصدیق پایین است، ممیز از قضاوت حرفه‌ای خود برای تعیین درجه اتکایی که می‌تواند به‌عنوان شواهد بر آن باشد، استفاده کند. توصیه می‌شود شواهد ممیزی که به یافته‌های ممیزی منجر می‌شوند ثبت گردند. توصیه می‌شود اگر در حین گردآوری شواهد عینی، تیم ممیزی از هرگونه شرایط جدید یا تغییر یافته یا ریسک‌ها یا فرصت‌ها آگاه شود، تیم ممیزی بر حسب مورد به آن‌ها بپردازد.

شکل ۲ یک نمای کلی از فرایند معمول، از گردآوری اطلاعات تا رسیدن به نتیجه‌گیری‌های ممیزی ارائه می‌کند.



شکل ۲- نمای کلی از فرایند معمول گردآوری شده و تصدیق اطلاعات

روش‌های گردآوری اطلاعات شامل موارد زیر است اما محدود به آن‌ها نیست:

- مصاحبه‌ها؛
- مشاهدات؛
- بازنگری اطلاعات مدون.

یادآوری ۳- راهنمایی برای انتخاب منابع اطلاعات و مشاهدات در بند الف-۱۴ ارائه شده است.

یادآوری ۴- راهنمایی برای بازدید از محل ممیزی شونده در بند الف-۱۵ ارائه شده است.

یادآوری ۵- راهنمایی برای برگزاری مصاحبه‌ها در بند الف-۱۷ ارائه شده است.

#### ۶-۴-۸ ایجاد یافته‌های ممیزی

توصیه می‌شود شواهد ممیزی برای تعیین یافته‌های ممیزی مطابق با معیارهای ممیزی مورد ارزشیابی قرار گیرد. یافته‌های ممیزی می‌تواند نشان دهنده انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی باشد. توصیه می‌شود هرگاه در طرح ممیزی مشخص شده باشد، یافته‌های هر ممیزی شامل انطباق و شیوه‌های خوب همراه با شواهد پشتیبان آن‌ها، فرصت‌های بهبود و هرگونه توصیه به ممیزی شونده باشد.

توصیه می‌شود عدم انطباق‌ها و شواهد ممیزی پشتیبان آن‌ها ثبت شوند.

عدم انطباق‌ها را می‌توان بسته به بافتار سازمان و ریسک‌های آن درجه‌بندی کرد. این درجه‌بندی می‌تواند کمی (به‌عنوان مثال ۱ تا ۵) و کیفی (به‌عنوان مثال جزئی، عمده) باشد. توصیه می‌شود این عدم انطباق‌ها به‌منظور اطلاع از اینکه شواهد ممیزی به‌دست آمده درست است و عدم انطباق‌ها درک شده‌اند، به‌همراه ممیزی شونده مورد بازنگری قرار گیرند. توصیه می‌شود نهایت تلاش برای رفع هرگونه اختلاف‌نظر درباره شواهد یا یافته‌های ممیزی به‌کار گرفته شود. توصیه می‌شود موضوعات حل و فصل نشده در گزارش ممیزی ثبت شوند.

توصیه می‌شود تیم ممیزی بر حسب نیاز در مراحل مناسبی در طول ممیزی، برای بازنگری یافته‌های ممیزی جلساتی داشته باشد.

یادآوری ۱- راهنماهای تکمیلی برای شناسایی و ارزشیابی یافته‌های ممیزی در بند الف-۱۸ ارائه شده است.

یادآوری ۲- انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی مربوط به الزامات قانونی یا مقرراتی یا سایر الزامات، گاهی اوقات به‌عنوان تطابق یا عدم تطابق نیز نامیده می‌شود.

#### ۶-۴-۹ تعیین نتیجه‌گیری‌های ممیزی

#### ۶-۴-۹-۱ آمادگی برای جلسه اختتامیه

توصیه می‌شود تیم ممیزی پیش از جلسه اختتامیه برای موارد زیر جلسه مشورتی داشته باشند:

الف- بازنگری یافته‌های ممیزی و دیگر اطلاعات مناسب گردآوری شده در حین ممیزی مطابق با اهداف ممیزی؛

ب- توافق در مورد نتیجه‌گیری‌های ممیزی ضمن در نظر گرفتن عدم قطعیت ذاتی در فرایند ممیزی؛

پ- تهیه توصیه‌ها، در صورتی که در طرح ممیزی مشخص شده باشد؛

ت- تبادل نظر درباره ممیزی پیگیری، در صورت کاربرد.



#### ۶-۴-۹-۲ محتوای نتیجه‌گیری‌های ممیزی

توصیه می‌شود در نتیجه‌گیری ممیزی به موارد زیر پرداخته شود:

الف- گستره انطباق با معیارهای ممیزی و استواری<sup>۱</sup> سیستم مدیریت، از جمله اثربخشی سیستم مدیریت در برآورده کردن پیامدهای مورد نظر، شناسایی ریسک‌ها و اثربخشی اقدامات انجام شده توسط ممیزی‌شونده برای پرداختن به ریسک‌ها؛

ب- اجرای اثربخش، حفظ و بهبود سیستم مدیریت؛

پ- دستیابی به اهداف ممیزی، پوشش داده شدن دامنه ممیزی و برآورده شدن معیارهای ممیزی؛

ت- یافته‌های مشابه به دست آمده در زمینه‌های مختلف ممیزی یا از ممیزی مشترک یا پیشین که به منظور شناسایی روندها، ممیزی شده‌اند.

چنانچه در طرح ممیزی مشخص شده باشد، نتیجه‌گیری‌های ممیزی می‌تواند به توصیه‌هایی برای بهبود یا فعالیت‌های آتی ممیزی منجر شود.

#### ۶-۴-۱۰ برگزاری جلسه اختتامیه

توصیه می‌شود جلسه اختتامیه به منظور ارائه یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی برگزار شود.

توصیه می‌شود جلسه اختتامیه به ریاست راهبر تیم ممیزی و با حضور مدیریت ممیزی‌شونده برگزار شود و در صورت کاربرد شامل موارد زیر باشد:

- کسانی که مسئول حوزه‌های کاری یا فرایندهایی هستند که ممیزی شده‌اند؛

- کارفرمای ممیزی؛

- سایر اعضای تیم ممیزی؛

- سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط که توسط کارفرمای ممیزی و / یا ممیزی‌شونده تعیین می‌شود.

توصیه می‌شود در صورت کاربرد، راهبر تیم ممیزی، ممیزی‌شونده را از وضعیت‌هایی که در حین ممیزی پیش آمده و ممکن است اطمینانی را که می‌توان به نتیجه‌گیری‌های ممیزی داشت، کاهش دهد، مطلع سازد. اگر در سیستم مدیریت یا در توافقنامه با کارفرمای ممیزی تعریف شده باشد، توصیه می‌شود شرکت‌کنندگان برای چارچوب زمانی مربوط به طرح اقدام برای پرداختن به یافته‌های ممیزی، توافق کنند.

توصیه می‌شود میزان جزئیات، اثربخشی سیستم مدیریت را در دستیابی به اهداف ممیزی‌شونده، از جمله در نظر گرفتن بافتار و ریسک‌ها و فرصت‌های آن، در نظر گیرد.

توصیه می‌شود در حین جلسه اختتامیه به آشنایی ممیزی‌شونده با فرایند ممیزی نیز توجه شود تا از ارائه سطح صحیح جزئیات به شرکت‌کنندگان اطمینان حاصل شود.

در برخی از وضعیت‌های ممیزی، جلسه می‌تواند رسمی باشد و توصیه می‌شود صورتجلسه‌ای شامل فهرست سوابق حضور نگهداری شود. در سایر موارد، از جمله ممیزی‌های درون‌سازمانی، جلسه اختتامیه می‌تواند با رسمیت کمتر و منحصر به تبادل اطلاعات در مورد یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی باشد.

توصیه می‌شود در صورت اقتضا، موارد به شرح زیر در جلسه اختتامیه به ممیزی‌شونده توضیح داده شود:

الف- اطلاع‌رسانی در مورد این که شواهد ممیزی گردآوری شده بر مبنای نمونه‌ای از اطلاعات موجود است و لزوماً نمایانگر اثربخشی کلی فرایندهای ممیزی‌شونده نیست؛

ب- روش گزارش‌دهی؛

پ- چگونه باید به یافته‌های ممیزی بر اساس فرایند توافق شده پرداخت؛

ت- عواقب احتمالی عدم پرداختن کافی به یافته‌های ممیزی؛

ث- ارائه یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی به طریقی که درک شوند و مدیریت ممیزی‌شونده اعلام نماید که تفهیم شده است؛

ج- هرگونه فعالیت‌های مرتبط بعد از ممیزی (به‌عنوان مثال اجرا و بازنگری اقدامات اصلاحی، پرداختن به شکایت ممیزی، فرایند درخواست رسیدگی مجدد).

توصیه می‌شود هرگونه اختلاف‌نظر درباره یافته‌ها / یا نتیجه‌گیری‌های ممیزی میان تیم ممیزی و ممیزی‌شونده مورد مذاکره قرار گیرد و در صورت امکان، حل و فصل شود. توصیه می‌شود در صورت حل و فصل نشدن، این امر ثبت شود.

چنانچه در اهداف ممیزی مشخص شده باشد، ممکن است توصیه‌هایی برای فرصت‌های بهبود ارائه گردد. توصیه می‌شود این نکته تأکید شود که توصیه‌ها الزام‌آور نیستند.

## ۵-۶ تهیه و توزیع گزارش ممیزی

### ۱-۵-۶ تهیه گزارش ممیزی

توصیه می‌شود راهبر تیم ممیزی نتیجه‌گیری‌های ممیزی را مطابق با برنامه ممیزی، گزارش کند.

توصیه می‌شود گزارش ممیزی سابقه‌ای کامل، درست، موجز و روشن از ممیزی را فراهم کند و توصیه می‌شود شامل موارد زیر بوده یا به آن‌ها ارجاع کند:

الف- اهداف ممیزی؛

- ب- دامنه ممیزی، به‌ویژه شناسایی سازمان (ممیزی‌شونده) و حوزه‌های کاری یا فرایندهایی که مورد ممیزی قرار گرفته‌اند؛
- پ- شناسایی کارفرمای ممیزی؛
- ت- شناسایی تیم ممیزی و شرکت‌کنندگان ممیزی شونده در ممیزی؛
- ث- تاریخ‌ها و مکان‌هایی که فعالیت‌های ممیزی انجام شده است؛
- ج- معیارهای ممیزی؛
- چ- یافته‌های ممیزی و شواهد مرتبط؛
- ح- نتیجه‌گیری‌های ممیزی؛
- خ- اظهارکردن در مورد میزانی که معیارهای ممیزی برآورده شده‌اند؛
- د- هرگونه نظرات متفاوت حل و فصل نشده بین تیم ممیزی و ممیزی‌شونده؛
- ذ- ماهیت ممیزی‌ها، استفاده از روش نمونه برداری<sup>۱</sup> است؛ بدین ترتیب این ریسک وجود دارد که شواهد ممیزی بررسی شده بیانگر آن نباشد.
- در صورت اقتضا گزارش ممیزی می‌تواند موارد زیر را نیز دربرگیرد یا به آن‌ها ارجاع نماید:
- طرح ممیزی شامل جدول زمان‌بندی؛
  - خلاصه‌ای از فرایند ممیزی، شامل موانع مواجه شده که می‌تواند قابلیت اطمینان نتیجه‌گیری‌های ممیزی را کاهش دهد؛
  - تأیید اینکه به اهداف ممیزی در دامنه آن، مطابق با طرح ممیزی دست یافته شده است؛
  - هر زمینه‌ای که در دامنه ممیزی است و ممیزی نشده است از جمله موضوعات مربوط به، در دسترس بودن شواهد، منابع یا محرمانگی، با توجیهات مرتبط؛
  - خلاصه‌ای شامل نتیجه‌گیری‌های ممیزی و یافته‌های اصلی ممیزی که آن‌ها را پشتیبانی می‌کند؛
  - رویه‌های اجرایی خوب مشخص شده؛
  - در صورت وجود، طرح اقدام پیگیری توافق شده؛
  - اعلام در مورد ماهیت محرمانه محتویات؛
  - هرگونه نتیجه‌گیری برای برنامه ممیزی یا ممیزی‌های بعدی.

#### ۶-۵-۲ توزیع گزارش ممیزی

توصیه می‌شود گزارش ممیزی در دوره زمانی توافق شده صادر شود. توصیه می‌شود در صورت وقوع تأخیر، دلایل آن به اطلاع ممیزی‌شونده و فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی برسد.

توصیه می‌شود گزارش ممیزی دارای تاریخ بوده و در صورت اقتضا مطابق با برنامه ممیزی، بازنگری و پذیرفته شود.

توصیه می‌شود گزارش ممیزی سپس برای طرف‌های ذی‌نفع مرتبط که در برنامه یا طرح ممیزی تعیین شده‌اند، ارسال شود.

توصیه می‌شود هنگام توزیع گزارش ممیزی، تدابیر مناسبی برای اطمینان از محرمانگی در نظر گرفته شود.

#### ۶-۶ تکمیل ممیزی

هنگامی که تمامی فعالیت‌های طرح‌ریزی شده ممیزی به انجام رسیده باشد یا به نحو دیگری که با کارفرمای ممیزی توافق شده است ممیزی تکمیل می‌شود (به‌عنوان مثال وضعیت غیرمنتظره‌ای ممکن است مانع از خاتمه ممیزی مطابق طرح ممیزی شود).

توصیه می‌شود اطلاعات مدون مرتبط با ممیزی بر اساس توافق میان طرف‌های شرکت‌کننده و مطابق با برنامه ممیزی و الزامات قابل کاربرد، نگهداری یا امحا شوند.

توصیه می‌شود تیم ممیزی و فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، هرگونه اطلاعات به‌دست آمده در حین ممیزی یا گزارش ممیزی را بدون تأیید صریح کارفرمای ممیزی و در صورت اقتضا با تأیید ممیزی‌شونده، برای طرف دیگر فاش ننمایند، مگر آنکه مطابق قانون الزامی باشد. توصیه می‌شود چنانچه فاش کردن محتویات مدرک ممیزی الزامی باشد، در صورت امکان کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده هرچه سریعتر مطلع شوند.

درس‌های آموخته شده از ممیزی می‌تواند ریسک‌ها و فرصت‌ها را برای برنامه ممیزی و ممیزی‌شونده شناسایی کند.

#### ۶-۷ برگزاری ممیزی پیگیری

پیامد ممیزی می‌تواند بسته به اهداف ممیزی، نیاز به اصلاحات یا اقدامات اصلاحی یا فرصت‌هایی برای بهبود را مشخص کند. چنین اقداماتی معمولاً توسط ممیزی‌شونده، تصمیم‌گیری و در چارچوب زمانی توافق شده انجام می‌شود. ممیزی در صورت اقتضا، ممیزی‌شونده فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی / یا تیم ممیزی را از وضعیت این اقدامات آگاه سازد.

توصیه می‌شود تکمیل و اثربخشی این اقدامات تصدیق شود. این تصدیق می‌تواند بخشی از ممیزی بعدی باشد. توصیه می‌شود پیامدها به فرد مدیریت‌کننده برنامه ممیزی و برای بازنگری مدیریت به کارفرمای ممیزی گزارش شود.

## ۷ شایستگی و ارزشیابی ممیزان

### ۱-۷ کلیات

اطمینان به فرایند ممیزی و توانایی دستیابی به اهداف آن، وابسته به شایستگی افرادی است که در انجام ممیزی‌ها دخیل می‌باشند از جمله ممیزان و راهبران تیم ممیزی. توصیه می‌شود شایستگی از طریق فرایندی که رفتار<sup>۱</sup> شخصی و توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌های به‌دست آمده از طریق تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی را در نظر می‌گیرد، به‌طور منظم ارزشیابی شود. توصیه می‌شود این فرایند نیازهای برنامه ممیزی و اهداف آن را در نظر گیرد. برخی از دانش و مهارت‌های شرح داده شده در زیربند ۷-۲-۳، برای ممیزان سیستم مدیریت در هر رشته تخصصی مشترک است؛ سایر موارد مختص به رشته‌های تخصصی مربوط به هر سیستم مدیریت است. لازم نیست که شایستگی هر ممیز در تیم ممیزی یکسان باشد. به هر حال نیاز است که شایستگی کلی تیم ممیزی برای دستیابی به اهداف ممیزی کافی باشد.

توصیه می‌شود ارزشیابی شایستگی ممیز طرح‌ریزی، اجرا و مدون شود تا پیامدی واقع‌گرا، منسجم، منصفانه و قابل اطمینان حاصل شود. توصیه می‌شود فرایند ارزشیابی شامل چهار مرحله اصلی، به شرح زیر باشد:

الف- تعیین شایستگی مورد نیاز به‌منظور برآورده کردن نیازهای برنامه ممیزی؛

ب- استقرار معیارهای ارزشیابی؛

پ- انتخاب روش ارزشیابی مناسب؛

ت- برگزاری ارزشیابی.

توصیه می‌شود پیامد فرایند ارزشیابی مبنایی برای موارد زیر فراهم آورد:

- انتخاب اعضای تیم ممیزی (همانطور که در زیربند ۵-۵-۴ شرح داده شده است)؛

- تعیین نیاز برای بهبود شایستگی (به‌عنوان مثال آموزش‌های تکمیلی)؛

- ارزشیابی مداوم عملکرد ممیزان.

توصیه می‌شود ممیزان شایستگی خود را از طریق پیشرفت مداوم حرفه‌ای و شرکت منظم در ممیزی‌ها، توسعه، حفظ و بهبود بخشند (به زیربند ۷-۶ مراجعه شود).

فرایندی برای ارزشیابی ممیزان و راهبران تیم ممیزی در زیربندهای ۷-۳، ۷-۴ و ۷-۵ شرح داده شده است.

توصیه می‌شود ارزشیابی ممیزان و راهبران تیم ممیزی مطابق با معیارهای ذکر شده در زیربندهای ۷-۲-۲ و ۷-۲-۳ و همچنین معیارهای استقرار یافته در زیربند ۷-۱، انجام شود.

شایستگی مورد نیاز فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی در زیربند ۵-۴-۲ شرح داده شده است.

## ۲-۷ تعیین شایستگی ممیز

### ۱-۲-۷ کلیات

توصیه می‌شود برای تصمیم‌گیری در مورد شایستگی لازم برای ممیزی، دانش و مهارت‌های ممیز، مرتبط با موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- اندازه، ماهیت، پیچیدگی، محصولات، خدمات و فرایندهای ممیزی‌شونده؛

ب- روش‌های ممیزی کردن؛

پ- رشته‌های تخصصی سیستم مدیریت مورد ممیزی؛

ت- پیچیدگی و فرایندهای سیستم مدیریت مورد ممیزی؛

ث- انواع و سطح‌های ریسک‌ها و فرصت‌های قید شده در سیستم مدیریت؛

ج- اهداف و گستره برنامه ممیزی؛

چ- عدم قطعیت در دستیابی به اهداف ممیزی؛

ح- در شرایط مقتضی سایر الزامات نظیر آن‌هایی که از طریق کارفرمای ممیزی یا سایر طرف‌های ذی‌نفع مربوطه تحمیل می‌شود.

توصیه می‌شود این اطلاعات با موارد فهرست شده در زیربند ۲-۷-۳ مطابقت داشته باشد.

### ۲-۲-۷ رفتار شخصی

توصیه می‌شود ممیزان از توصیفات کیفی لازم برخوردار بوده تا قادر باشند مطابق اصول ممیزی شرح داده شده در بند ۴ عمل کنند. توصیه می‌شود ممیزان در حین عملکرد فعالیت‌های ممیزی رفتار حرفه‌ای از خود نشان دهند. رفتارهای حرفه‌ای مطلوب شامل موارد زیر است:

الف- پایبندی به اصول اخلاقی<sup>۱</sup>؛ یعنی منصف، صادق، مخلص، درستکار و محتاط؛

ب- ذهن باز<sup>۲</sup>؛ یعنی آماده برای توجه به نقطه نظرات یا سایر دیدگاه‌ها؛

پ- تدبیر<sup>۳</sup>؛ یعنی درایت در طرز رفتار با افراد؛

ت- مراعات کردن<sup>۴</sup>؛ یعنی مشاهده فعالانه محیط فیزیکی پیرامون و فعالیت‌ها؛

ث- تیزفهمی<sup>۵</sup>؛ یعنی برخورداری از آگاهی و توانایی غریزی برای درک وضعیت‌ها؛

---

1- Ethical  
2- Open-minded  
3- Diplomatic  
4- Observant  
5- Perceptive

- ج- تطبیق پذیری<sup>۱</sup>؛ یعنی توانایی تطبیق آسان با وضعیت‌های مختلف؛
- چ- پشتکار<sup>۲</sup>؛ یعنی مصر بودن و تمرکز بر دستیابی به اهداف؛
- ح- قاطعیت در تصمیم‌گیری<sup>۳</sup>؛ یعنی توانایی رسیدن به نتیجه‌گیری‌های به‌هنگام بر پایه استدلال و تحلیل منطقی؛
- خ- اعتماد به نفس<sup>۴</sup>؛ یعنی توانایی انجام وظیفه به‌صورت مستقل ضمن تعامل اثربخش با دیگران؛
- د- توانایی شهادت در عمل<sup>۵</sup>، یعنی توانایی عمل کردن به‌صورت مسئولانه و اخلاق‌مدار، هرچند که این اقدامات ممکن است همیشه مورد پسند نباشد و در برخی مواقع ممکن است منجر به عدم توافق یا تقابل شود؛
- ذ- استقبال از بهبود<sup>۶</sup>؛ یعنی تمایل به یادگیری از وضعیت‌ها؛
- ر- حساسیت فرهنگی<sup>۷</sup>؛ یعنی رعایت و احترام به فرهنگ ممیزی‌شونده؛
- ز- همکاری مشترک<sup>۸</sup>؛ یعنی تعامل اثربخش با دیگران، شامل اعضای تیم ممیزی و کارکنان ممیزی-شونده.

#### ۳-۲-۷ دانش و مهارت‌ها

##### ۱-۳-۲-۷ کلیات

توصیه می‌شود ممیزان دارای موارد زیر باشند:

الف- دانش و مهارت‌های لازم برای دستیابی به نتایج مورد نظر از ممیزی‌هایی که انتظار می‌رود انجام دهند؛

ب- شایستگی عام و سطحی از رشته تخصصی و بخش خاصی از دانش و مهارت‌ها.

توصیه می‌شود راهبران تیم ممیزی دانش و مهارت‌های لازم تکمیلی برای راهبری تیم ممیزی را داشته باشند.

##### ۲-۳-۲-۷ دانش و مهارت‌های عام ممیزان سیستم مدیریت

توصیه می‌شود ممیزان دانش و مهارت‌های لازم را در زمینه‌های ذکر شده به‌شرح زیر داشته باشند:

- 
- 1- Versatile
  - 2- Tenacious
  - 3- Decisive
  - 4- Self-reliant
  - 5- Able to act with fortitude
  - 6- Open to improvement
  - 7- Culturally sensitive
  - 8- Collaborative

- الف- اصول، فرایندها و روش‌های ممیزی: دانش و مهارت‌ها در این زمینه، ممیز را قادر می‌سازد تا اطمینان یابد که ممیزی‌ها به‌نحوی منسجم و نظام‌مند انجام شده‌اند.
- توصیه می‌شود ممیز توانایی‌های زیر را دارا باشد:
- درک انواع ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با ممیزی و اصول رویکرد مبتنی بر ریسک در ممیزی؛
  - طرح‌ریزی و سازمان‌دهی کار به‌نحو اثربخش؛
  - انجام ممیزی در قالب جدول زمان‌بندی مورد توافق؛
  - اولویت‌بندی و تمرکز بر روی مسائل مهم؛
  - برقراری ارتباط اثربخش، به‌صورت شفاهی و کتبی (یا به‌صورت شخصی یا از طریق استفاده از مترجمان)؛
  - گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه، گوش دادن، مشاهده و بازنگری اطلاعات مدون شامل سوابق و داده‌ها؛
  - درک مناسب بودن<sup>۱</sup> و تبعات بهره‌گیری از فنون نمونه‌برداری برای ممیزی؛
  - درک و در نظر گرفتن نظرات متخصصین فنی؛
  - ممیزی یک فرایند از ابتدا تا انتها، از جمله روابط متقابل با سایر فرایندها و حوزه‌های کاری مختلف، در صورت اقتضا؛
  - تصدیق مرتبط بودن و درستی اطلاعات گردآوری شده؛
  - تأیید کفایت و مناسب بودن شواهد ممیزی در پشتیبانی از یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی؛
  - ارزیابی عواملی که می‌تواند بر قابلیت اطمینان یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی تأثیر بگذارد؛
  - مدون کردن فعالیت‌ها و یافته‌های ممیزی و تهیه گزارش‌ها؛
  - حفظ محرمانگی و امنیت اطلاعات.
- ب- استانداردهای سیستم مدیریت و سایر مراجع: دانش و مهارت‌ها در این زمینه ممیز را قادر می‌سازد تا بتواند دامنه ممیزی را درک کند و معیارهای ممیزی را به‌کار ببرد و توصیه می‌شود موارد زیر را شامل شود:
- استانداردهای سیستم مدیریت یا سایر مدارک الزامی یا راهنما / پشتیبان مورد استفاده برای استقرار معیارها یا روش‌های ممیزی؛
  - به‌کارگیری استانداردهای سیستم مدیریت توسط ممیزی‌شونده و سایر سازمان‌ها؛



- روابط و تعاملات بین فرایندهای سیستم(های) مدیریت؛
- درک اهمیت و اولویت استانداردها یا مراجع متعدد؛
- به کارگیری استانداردها یا مراجع برای وضعیت‌های مختلف ممیزی.
- پ- سازمان و بافتار آن: دانش و مهارت‌ها در این زمینه ممیز را قادر می‌سازد تا ساختار، مقصد و شیوه-های مدیریت ممیزی‌شونده را درک کند و توصیه می‌شود شامل موارد زیر باشد:
- نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مربوطه که بر سیستم مدیریت تأثیر می‌گذارد؛
- نوع سازمان، نحوه اداره کردن، اندازه، ساختار، کارکردها و روابط؛
- مفاهیم عمومی بافتار و مدیریت، فرایندها و اصطلاحات مرتبط با آن شامل طرح‌ریزی، تنظیم بودجه و مدیریت افراد؛
- جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی ممیزی‌شونده.
- ت- الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و سایر الزامات: دانش و مهارت‌ها در این زمینه ممیز را قادر می‌سازد تا از الزامات سازمان آگاه باشد و بتواند در چارچوب آن‌ها کار کند. توصیه می‌شود دانش و مهارت‌های خاص برای صلاحیت در قضاوت<sup>۱</sup> یا برای فعالیت‌ها، فرایندها، محصولات و خدمات مربوط به ممیزی‌شونده شامل موارد زیر باشد:
- الزامات قانونی و مقرراتی و سازمان‌های حاکم بر آن‌ها؛
- اصطلاحات حقوقی پایه؛
- عقد قرارداد و مسئولیت مدنی.
- یادآوری- آگاهی از الزامات قانونی و مقرراتی به معنای تخصص قانونی نیست و توصیه می‌شود ممیزی سیستم مدیریت به‌عنوان یک ممیزی تطابق قانونی تلقی نشود.

#### ۷-۲-۳-۳ رشته تخصصی و شایستگی خاص ممیزان

- توصیه می‌شود تیم‌های ممیزی مجموعه از رشته تخصصی و شایستگی خاص که برای ممیزی کردن انواع خاصی از بخش‌ها و سیستم‌های مدیریت مناسب است را داشته باشند.
- رشته تخصصی و شایستگی خاص ممیزان موارد زیر را شامل می‌شود:
- الف- الزامات و اصول سیستم مدیریت و به کارگیری آن‌ها؛
  - ب- مبانی رشته(ها) و بخش(های) مربوط به استانداردهای سیستم‌های مدیریت که توسط ممیزی‌شونده اعمال می‌شود؛

---

1- Jurisdiction

پ- به‌کارگیری رشته تخصصی و روش‌ها، فنون، فرایندها و شیوه‌های خاص به‌منظور قادر ساختن تیم ممیزی برای ارزیابی انطباق در دامنه تعریف شده ممیزی و ایجاد یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ممیزی مناسب؛

ت- اصول، روش‌ها و فنون مرتبط با بخش و رشته تخصصی، به‌طوری که ممیز بتواند ریسک‌ها و فرصت‌های مربوط به اهداف ممیزی را تعیین و ارزشیابی کند.

#### ۷-۲-۳-۴ شایستگی عمومی راهبر تیم ممیزی

به‌منظور تسهیل برگزاری کارآمد و مؤثر ممیزی، توصیه می‌شود راهبر تیم ممیزی شایستگی موارد زیر را داشته باشد:

الف- طرح ریزی ممیزی و واگذاری وظایف ممیزی مطابق با شایستگی خاص هر عضو از تیم ممیزی؛

ب- بحث در مورد موضوعات راهبردی، با مدیریت رده بالای ممیزی‌شونده تا مشخص شود آیا آن‌ها این موضوعات را هنگام ارزیابی ریسک‌ها و فرصت‌های خود در نظر گرفته‌اند یا خیر؟

پ- توسعه و حفظ ارتباط کاری مشترک میان اعضای تیم ممیزی؛

ت- مدیریت کردن فرایند ممیزی، که شامل موارد زیر است:

- استفاده اثربخش از منابع در حین ممیزی؛

- مدیریت عدم قطعیت در دستیابی به اهداف ممیزی؛

- حفاظت از بهداشت و ایمنی اعضای تیم ممیزی در حین ممیزی، از جمله حصول اطمینان از تطابق ممیزان با ترتیبات مرتبط با بهداشت، ایمنی و امنیت؛

- هدایت اعضای تیم ممیزی؛

- ارائه طریق و راهنمایی ممیزان در حال آموزش؛

د- در صورت لزوم پیشگیری و حل و فصل تضاد منافع و مشکلاتی که می‌تواند در حین ممیزی رخ دهد، شامل کسانی که در تیم ممیزی هستند.

ث- نمایندگی تیم ممیزی در ارتباطات با فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی، کارفرمای ممیزی و ممیزی‌شونده؛

ج- راهبری تیم ممیزی برای رسیدن به نتیجه‌گیری‌های ممیزی؛

چ- تهیه و تکمیل گزارش ممیزی.

#### ۷-۲-۳-۵ دانش و مهارت‌های ممیزی کردن چند رشته تخصصی

توصیه می‌شود هنگام ممیزی سیستم‌های مدیریت دارای چند رشته تخصصی، عضو تیم ممیزی درکی از تعاملات و هم‌افزایی بین سیستم‌های مدیریتی مختلف را داشته باشد.

توصیه می‌شود راهبران تیم ممیزی الزامات هر یک از استانداردهای سیستم مدیریت را درک کنند و محدودیت‌های شایستگی خود را در هر یک از رشته‌های تخصصی تشخیص دهند.

یادآوری- ممیزی‌های مربوط به چند رشته تخصصی که به‌طور همزمان انجام می‌شود، می‌تواند به‌صورت ممیزی ترکیبی یا یک ممیزی سیستم مدیریت یکپارچه که چند رشته تخصصی را پوشش دهد، انجام شود.

#### ۷-۲-۴ دستیابی به شایستگی ممیز

شایستگی ممیز می‌تواند با استفاده از ترکیبی از موارد به‌شرح زیر کسب شود:

الف- تکمیل موفقیت‌آمیز برنامه‌های آموزشی که دانش و مهارت‌های عام ممیز را پوشش می‌دهد؛

ب- تجربه در سمت فنی، مدیریتی یا حرفه‌ای مرتبط که مستلزم داوری، تصمیم‌گیری، حل و فصل مشکلات و تبادل اطلاعات با مدیران، متخصصان حرفه‌ای، هم‌ترازان، مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط می‌باشد؛

پ- تحصیلات / آموزش و تجربه در رشته تخصصی و بخش سیستم مدیریت خاص که به توسعه شایستگی کلی کمک می‌کند؛

ت- تجربه ممیزی کسب شده تحت نظارت ممیز شایسته در همان رشته تخصصی.

یادآوری- تکمیل موفقیت‌آمیز یک دوره آموزشی به نوع دوره بستگی دارد. دوره‌هایی که دارای قسمت امتحان هستند، می‌تواند به معنای گذراندن موفقیت‌آمیز امتحان باشد. برای سایر دوره‌ها می‌تواند به معنای شرکت در دوره و تکمیل آن باشد.

#### ۷-۲-۵ دستیابی به شایستگی راهبر تیم ممیزی

توصیه می‌شود راهبر تیم ممیزی برای توسعه شایستگی شرح داده شده در زیربند ۷-۲-۳-۴، تجربه‌ای تکمیلی از ممیزی را کسب کرده باشد. توصیه می‌شود این تجربه تکمیلی با انجام وظیفه تحت هدایت و راهنمایی یک راهبر دیگر تیم ممیزی به‌دست آید.

#### ۷-۳ استقرار معیارهای ارزشیابی ممیز

توصیه می‌شود معیارها کیفی (از قبیل رفتار مطلوب، میزان دانش یا عملکرد مهارت‌هایی که در حال آموزش یا در محل کار اثبات شده‌اند) و کمی (از قبیل تعداد سال‌های تجربه کاری و تحصیلات، تعداد ممیزی‌های برگزار شده، ساعات آموزش ممیزی) باشند.

#### ۴-۷ انتخاب روش مناسب ارزشیابی ممیز

توصیه می‌شود ارزشیابی با استفاده از دو یا چند روش ارائه شده در جدول شماره ۲ برگزار شود. توصیه می‌شود هنگام استفاده از جدول شماره ۲ به موارد زیر توجه شود:

الف- روش‌های تشریح شده، طیفی از گزینه‌ها را در بر می‌گیرد و ممکن است در تمامی وضعیت‌ها کاربرد نداشته باشند؛

ب- روش‌های مختلف تشریح شده ممکن است از نظر قابلیت اطمینان با هم تفاوت داشته باشند؛

پ- توصیه می‌شود برای حصول اطمینان از رسیدن به پیامد که واقع‌گرا، منسجم، منصفانه و قابل اطمینان باشد، ترکیبی از روش‌ها را مورد استفاده قرار داد.

جدول ۲- روش‌های ارزشیابی ممیز

روش ارزشیابی	اهداف	مثال‌ها
بازنگری سوابق	تصدیق پیشینه ممیز	تحلیل سوابق مربوط به تحصیلات، آموزش، اشتغال، مدارک حرفه‌ای <sup>۱</sup> و تجربه ممیزی
بازخورد	فراهم کردن اطلاعات درباره چگونگی تلقی از عملکرد ممیز	نظرسنجی‌ها، پرسش‌نامه‌ها، ارجاعات شخصی، توصیفات <sup>۲</sup> ، شکایات، ارزشیابی عملکرد، بازنگری توسط هم‌ترازان
مصاحبه	ارزشیابی رفتار حرفه‌ای مطلوب و مهارت‌های ارتباطی، تصدیق اطلاعات و سنجش دانش و کسب اطلاعات تکمیلی	مصاحبه‌های شخصی
مشاهده	ارزشیابی رفتار حرفه‌ای مطلوب و توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها	ایفای نقش ممیز، مشاهده گری ممیزی‌ها، عملکرد در حین کار
آزمون	ارزشیابی رفتار مطلوب و دانش و مهارت‌ها و به‌کارگیری آن‌ها	امتحانات شفاهی و کتبی، آزمون روان‌سنجی
بازنگری پس از ممیزی	فراهم کردن اطلاعات در مورد عملکرد ممیز حین فعالیت‌های ممیزی، شناسایی نقاط قوت و فرصت‌های بهبود	بازنگری گزارش ممیزی، مصاحبه‌هایی با راهبر تیم ممیزی، تیم ممیزی و در صورت اقتضا بازخورد از ممیزی‌شونده

#### ۵-۷ ارزشیابی ممیز

توصیه می‌شود اطلاعات گردآوری‌شده برای ممیز تحت ارزشیابی با معیارهای ذکرشده در زیربند ۳-۲-۷ مقایسه شود. هرگاه ممیز تحت ارزشیابی که انتظار می‌رود در برنامه ممیزی شرکت کند، معیارها را برآورده

1- Professional credentials

2- Testimonials

نسازد، در این صورت توصیه می‌شود آموزش، کار یا تجربه ممیزی تکمیلی، در نظر گرفته شود و متعاقب آن توصیه می‌شود ارزشیابی مجدد انجام شود.

#### ۶-۷ حفظ و بهبود شایستگی ممیز

توصیه می‌شود ممیزان و راهبران تیم ممیزی به‌طور مداوم شایستگی خود را بهبود بخشند. توصیه می‌شود ممیزان شایستگی خود را برای ممیزی کردن از طریق مشارکت منظم در ممیزی‌های سیستم مدیریت و توسعه حرفه‌ای مداوم حفظ کنند. به این توسعه می‌توان از طریق شیوه‌هایی مانند تجربه کاری، آموزش، مطالعه شخصی، مربی‌گری، حضور در جلسات، سمینارها و کنفرانس‌ها یا سایر فعالیت‌های مرتبط دست یافت.

توصیه می‌شود فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی سازوکارهای مناسبی برای ارزشیابی مداوم عملکرد ممیزان و راهبران تیم ممیزی مستقر سازد.

توصیه می‌شود در فعالیت‌های مربوط به توسعه حرفه‌ای مداوم موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- تغییرات در نیازهای فرد و سازمان مسئول برای برگزاری ممیزی؛

ب- توسعه‌هایی در شیوه ممیزی از جمله استفاده از فناوری؛

پ- استانداردهای مرتبط از جمله مدارک راهنما / پشتیبان و دیگر الزامات؛

ت- تغییرات در بخش یا رشته‌های تخصصی.

## پیوست الف

### (آگاهی‌دهنده)

#### راهنمای تکمیلی برای ممیزان در مورد طرح‌ریزی و برگزاری ممیزی‌ها

#### الف-۱ به‌کارگیری روش‌های ممیزی

ممیزی را می‌توان با استفاده طیفی از روش‌های ممیزی انجام داد. شرحی از روش‌های ممیزی معمول مورد استفاده را می‌توان در این پیوست یافت. روش‌های ممیزی انتخاب شده برای ممیزی به اهداف تعریف شده، دامنه و معیارها و نیز مدت زمان و مکان ممیزی بستگی دارد. توصیه می‌شود شایستگی موجود ممیز و هرگونه عدم قطعیت ناشی از به‌کارگیری روش‌های ممیزی نیز در نظر گرفته شود. به‌کارگیری ترکیبی از روش‌های ممیزی مختلف و گوناگون می‌تواند کارآیی و اثربخشی فرایند ممیزی و پیامد آن را بهینه سازد.

عملکرد یک ممیزی، تعامل میان افراد با سیستم مدیریت مورد ممیزی و فناوری مورد استفاده برای برگزاری ممیزی را شامل می‌شود. در جدول الف-۱ مثال‌هایی از روش‌های ممیزی که می‌تواند به تنهایی یا به‌صورت ترکیبی برای دستیابی به اهداف ممیزی استفاده شود، ارائه شده است. در صورتی که ممیزی شامل استفاده از تیم ممیزی با چندین عضو باشد، هر دو روش ممیزی در محل و از راه دور می‌تواند به‌صورت همزمان به‌کار رود.

یادآوری- اطلاعات تکمیلی برای بازدید مکان‌های فیزیکی در زیربند الف-۱۵ ارائه شده است.

جدول الف- ۱- روش‌های ممیزی

محل ممیزی		گستره مشارکت بین ممیز و ممیزی‌شونده
از راه دور	در محل	
<p>از طریق شیوه‌های تبادل اطلاعات تعاملی:                      - برگزاری مصاحبه‌ها؛                      - مشاهده کار انجام شده با راهنمای از راه دور؛                      - تکمیل چک‌لیست‌ها و پرسش‌نامه-ها؛                      - برگزاری بازنگری مدارک با مشارکت ممیزی‌شونده.</p>	<p>برگزاری مصاحبه‌ها                      تکمیل چک‌لیست‌ها و پرسش‌نامه‌ها با مشارکت ممیزی‌شونده                      برگزاری بازنگری مدارک با مشارکت ممیزی‌شونده                      نمونه‌برداری</p>	تعامل انسانی
<p>برگزاری بازنگری مدارک (به‌عنوان مثال سوابق، تحلیل داده‌ها)                      مشاهده کار انجام شده از طریق شیوه‌های بازبینی، ضمن در نظر گرفتن الزامات اجتماعی و قانونی و مقرراتی                      تحلیل داده‌ها</p>	<p>برگزاری بازنگری مدارک (به‌عنوان مثال سوابق، تحلیل داده‌ها)                      مشاهده کار انجام شده                      برگزاری بازدید در محل                      تکمیل چک‌لیست‌ها                      نمونه‌برداری (به‌عنوان مثال محصولات)</p>	بدون تعامل انسانی
<p>فعالیت‌های ممیزی در محل، در مکان ممیزی‌شونده انجام می‌شود. فعالیت‌های ممیزی از راه دور، صرف‌نظر از فاصله، در هر محلی غیر از مکان ممیزی‌شونده انجام می‌شوند.                      فعالیت‌های تعاملی ممیزی، تعامل بین کارکنان ممیزی‌شونده و تیم ممیزی را دربر می‌گیرد. فعالیت‌های ممیزی غیرتعاملی، هیچگونه تعامل انسانی با افراد نماینده ممیزی‌شونده ندارد ولی با استفاده از تجهیزات، تسهیلات و مستندات صورت می‌گیرد.</p>		

مسئولیت به‌کارگیری اثربخش روش‌های ممیزی برای هر ممیزی در مرحله طرح‌ریزی برعهده فرد (افراد) مدیریت‌کننده برنامه ممیزی یا راهبر تیم ممیزی می‌باشد. راهبر تیم ممیزی مسئولیت برگزاری فعالیت‌های ممیزی را برعهده دارد.

امکان‌پذیر بودن فعالیت‌های ممیزی از راه دور، مبتنی بر چند عامل است (به‌عنوان مثال سطح ریسک دستیابی به اهداف ممیزی، سطح اطمینان بین ممیز و کارکنان ممیزی‌شونده و الزامات مقرراتی). توصیه می‌شود در سطح برنامه ممیزی، اطمینان حاصل نمود که به‌کارگیری روش‌های ممیزی از راه دور و در محل برای حصول اطمینان از دستیابی به اهداف برنامه ممیزی، مناسب و متوازن شده است.

الف- ۲ رویکرد فرایندی به ممیزی

استفاده از «رویکرد فرایندی» یک الزام برای تمامی استانداردهای سیستم مدیریت ISO مطابق با ISO/IEC Directives, Part 1, Annex SL است. توصیه می‌شود ممیزان درک کنند که ممیزی یک سیستم مدیریت، ممیزی فرایندهای سازمان و تعاملات آن‌ها، در رابطه با یک یا چند استاندارد(های)

سیستم مدیریت است. هنگامی که فعالیت‌ها به‌عنوان فرایندهای مرتبط که با یک سیستم ساختاریافته عمل می‌کنند، درک و مدیریت شوند، نتایج قابل پیش‌بینی و منسجم، به‌طور مؤثرتر و کارآمدتر به‌دست می‌آیند.

### الف-۳ قضاوت حرفه‌ای

توصیه می‌شود ممیزان قضاوت حرفه‌ای را در حین فرایند ممیزی اعمال کنند و از تمرکز بر الزامات خاص هر بند استاندارد به‌منظور دستیابی به پیامد مورد نظر سیستم مدیریت، اجتناب کنند. برخی از بندهای استاندارد سیستم مدیریت ISO از نظر مقایسه بین مجموعه‌ای از معیارها و محتوای یک رویه اجرایی یا دستورالعمل کاری، به راحتی امکان ممیزی خود را ندارند. در این مواقع، توصیه می‌شود ممیزان از قضاوت حرفه‌ای خود برای تعیین اینکه آیا هدف آن بند برآورده شده است یا خیر، استفاده کنند.

### الف-۴ نتایج عملکرد

توصیه می‌شود ممیزان در طول فرایند ممیزی بر نتیجه مورد نظر سیستم مدیریت متمرکز شوند. درحالی‌که فرایندها و آنچه به‌دست می‌آورند مهم است، نتیجه سیستم مدیریت و عملکرد آن نیز اهمیت دارد. همچنین در نظر گرفتن سطح یکپارچگی سیستم‌های مدیریتی مختلف و نتایج مورد نظر آن‌ها مهم است. فقدان یک فرایند یا مستندات می‌تواند در یک سازمان پر خطر یا پیچیده مهم باشد اما در سازمان‌های دیگر چندان مهم نیست.

### الف-۵ تصدیق اطلاعات

توصیه می‌شود تا جایی که عملی باشد ممیزان بررسی کنند که آیا اطلاعات، شواهد عینی کافی برای اثبات برآورده شدن الزامات، فراهم می‌آورند، مانند:

الف- کامل است (تمامی محتوای مورد نظر در اطلاعات مدون موجود است)؛

ب- صحیح است (مطابقت داشتن محتوا با سایر منابع قابل اطمینان مانند استانداردها و مقررات)؛

پ- منسجم است (اطلاعات مدون در خود و با مدارک مرتبط منسجم شده است)؛

ت- جاری است (محتوا به روز است).

توصیه می‌شود همچنین در نظر گرفته شود که آیا اطلاعات در حال تصدیق، شواهد عینی کافی برای اثبات الزامات برآورده شده را ارائه می‌دهد یا خیر.

توصیه می‌شود اگر اطلاعات به شیوه‌ای غیر از انتظار ارائه شده باشد (به‌عنوان مثال توسط افراد مختلف، محیط‌های جایگزین)، یکپارچگی شواهد ارزیابی شود.



با توجه به مقررات کاربردی درباره حفاظت از داده‌ها (به‌ویژه برای اطلاعاتی که خارج از دامنه ممیزی است، اما در مدارک نیز موجود است)، مراقبت ویژه‌ای برای امنیت اطلاعات لازم است.

## الف-۶ نمونه‌برداری

### الف-۶-۱ کلیات

نمونه‌برداری ممیزی هنگامی صورت می‌گیرد که بررسی تمامی اطلاعات موجود در حین ممیزی، عملی یا مقرون به‌صرفه نیست، به‌عنوان مثال تعداد سوابق بیش از حد زیاد هستند یا از نظر جغرافیایی بسیار پراکنده‌اند به‌نحوی که بررسی تک تک اقلام جامعه توجیه‌پذیر نیست. نمونه‌برداری ممیزی از یک جامعه بزرگ، عبارت است از فرایند انتخاب کمتر از ۱۰۰٪ اقلام درون کل مجموعه داده‌های موجود (جامعه)، به‌منظور به‌دست آوردن و ارزشیابی شواهدی برای برخی ویژگی‌های آن جامعه جهت نتیجه‌گیری برای آن جامعه.

هدف از نمونه‌برداری ممیزی، فراهم کردن اطلاعات برای ممیز است تا اطمینان حاصل کند که می‌تواند یا خواهد توانست به اهداف ممیزی دست یابد.

ریسک مرتبط با نمونه‌برداری به این معنی است که نمونه‌ها ممکن است معرف جامعه‌ای که از آن انتخاب شده‌اند، نباشند. بنابراین نتیجه‌گیری ممیز ممکن است تحت تأثیر قرار گیرد و متفاوت از نتیجه‌گیری باشد که در شرایط بررسی کل جامعه می‌توانست به‌دست آید. ممکن است ریسک‌های دیگری بسته به تغییرپذیری در درون جامعه مورد نمونه‌برداری و روش انتخاب شده وجود داشته باشد.

نمونه‌برداری ممیزی به‌طور معمول مراحل زیر را شامل می‌شود:

الف- استقرار اهداف نمونه‌برداری؛

ب- انتخاب وسعت و ترکیب جامعه مورد نمونه‌برداری؛

پ- انتخاب روش نمونه‌برداری؛

ت- تعیین اندازه نمونه انتخابی؛

ث- برگزاری فعالیت نمونه‌برداری؛

ج- گردآوری، ارزشیابی، گزارش‌دهی و مستندسازی نتایج.

توصیه می‌شود هنگام نمونه‌برداری، کیفیت داده‌های موجود را در نظر گرفت زیرا داده‌های ناکافی و نادرست مربوط به نمونه‌برداری نتیجه مفیدی را فراهم نمی‌کند. توصیه می‌شود انتخاب یک نمونه مناسب هم بر

مبنای روش نمونه‌برداری و هم نوع داده‌های مورد نیاز باشد، به‌عنوان مثال به‌منظور استنتاج<sup>۱</sup> الگوی رفتاری ویژه یا استنتاج‌هایی در مورد یک جامعه.

گزارش‌دهی برای نمونه انتخابی ممکن است اندازه نمونه، روش انتخاب و تخمین‌هایی بر مبنای نمونه و سطح اطمینان را در نظر گیرد.

در ممیزی می‌توان از نمونه‌برداری مبتنی بر قضاوت (به زیربند الف-۶-۲ مراجعه شود) یا نمونه برداری استفاده کرد (به زیربند الف-۶-۳ مراجعه شود).

#### الف-۶-۲ نمونه‌برداری مبتنی بر قضاوت

نمونه‌برداری مبتنی بر قضاوت، به شایستگی و تجربه تیم ممیزی تکیه دارد. (به بند ۷ مراجعه شود).

در نمونه‌برداری مبتنی بر قضاوت موارد زیر را می‌توان در نظر گرفت:

الف- تجربه ممیزی پیشین در دامنه ممیزی؛

ب- پیچیدگی الزامات (شامل الزامات قانونی و مقرراتی) برای دستیابی به اهداف ممیزی؛

پ- پیچیدگی و تعامل فرایندهای سازمانی و اجزای سیستم مدیریت؛

ت- درجه تغییر در فناوری، عامل انسانی یا سیستم مدیریت؛

ث- ریسک‌های مهم و فرصت‌های بهبود که قبلاً شناسایی شده‌اند؛

ج- ماحصل پایش سیستم‌های مدیریت.

اشکال نمونه‌برداری مبتنی بر قضاوت این است که می‌تواند هیچ‌گونه تأثیری بر تخمین آماری از عدم قطعیت بر یافته‌های ممیزی و نتیجه‌گیری‌های حاصل شده، نداشته باشد.

#### الف-۶-۳ نمونه‌برداری آماری

اگر تصمیم گرفته شده باشد که از نمونه‌برداری آماری استفاده شود، توصیه می‌شود طرح نمونه‌برداری مبتنی بر اهداف ممیزی و اطلاعات برای ویژگی‌های کل جامعه‌ای باشد که نمونه‌ها از آن گرفته شده‌اند.

در طراحی نمونه‌برداری آماری از فرایند انتخاب نمونه بر مبنای نظریه احتمالات استفاده می‌شود. از نمونه‌برداری مبتنی بر توصیفات هنگامی استفاده می‌شود که تنها دو ماحصل از نمونه احتمالی برای هر نمونه موجود باشد (به‌عنوان مثال صحیح / ناصحیح یا قبول / مردود). از نمونه‌برداری مبتنی بر متغیرها هنگامی استفاده می‌شود که ماحصل نمونه در طیف پیوسته‌ای رخ دهد.

توصیه می‌شود طرح نمونه‌برداری احتمال اینکه پیامد مورد بررسی مبتنی بر توصیفات یا مبتنی بر متغیرها باشند را در نظر گیرد. برای مثال هنگام ارزشیابی انطباق، فرم‌های تکمیل شده طبق الزامات بیان شده در

---

1- Infer

رویه اجرایی، رویکرد مبتنی بر توصیفات را می‌تواند به کار گیرد. هنگام بررسی وقوع پیشامدهای مربوط به ایمنی مواد غذایی یا تعداد موارد نقض امنیتی، احتمالاً یک رویکرد مبتنی بر متغیرهای بیشتر، مناسب خواهد بود.

اجزایی که بر طرح نمونه‌برداری ممیزی می‌تواند تأثیر داشته باشد عبارتند از:

الف- بافتار، اندازه، ماهیت و پیچیدگی سازمان؛

ب- تعداد ممیزان شایسته؛

پ- تکرار ممیزی‌ها؛

ت- مدت زمان هر ممیزی؛

ث- هرگونه سطح اطمینان الزام شده بیرون از سازمان؛

ج- وقوع رخدادهای نامطلوب و / یا غیرمنتظره.

هنگامی که طرح نمونه‌برداری آماری توسعه می‌یابد، سطح ریسک نمونه‌برداری که ممیز تمایل به پذیرش آن را دارد، عامل مهمی است. به این موضوع اغلب به‌عنوان سطح اطمینان قابل پذیرش اطلاق می‌شود. برای مثال ریسک نمونه‌برداری ۵٪ متناظر با سطح اطمینان ۹۵٪ قابل پذیرش است. ریسک نمونه‌برداری ۵٪ به این مفهوم است که ممیز تمایل به پذیرش ریسک آن را دارد که ۵٪ از ۱۰۰ (یا ۱٪ از ۲۰) از نمونه‌های بررسی شده مقادیر واقعی قابل مشاهده را چنانچه کل جامعه مورد بررسی قرار می‌گرفت، منعکس نمی‌کند.

هنگامی که از نمونه‌برداری آماری استفاده شود، توصیه می‌شود ممیزان به‌نحو مناسبی کارهای اجرا شده را مدون کنند. توصیه می‌شود این موضوع شرحی از جامعه‌ای که در نظر گرفته شده تا مورد نمونه‌برداری قرار گیرد، معیارهای نمونه‌برداری مورد استفاده برای ارزشیابی (به‌عنوان مثال نمونه مورد قبول کدام است)، پارامترها و روش‌های آماری به‌کار گرفته شده، تعداد نمونه‌های ارزشیابی شده و نتایج به‌دست آمده را دربرگیرد.

## الف-۷ تطابق ممیزی در سیستم مدیریت

توصیه می‌شود تیم ممیزی بررسی کند که آیا ممیزی‌شونده فرایندهای مؤثری برای موارد زیر دارد:

الف- شناسایی الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزاماتی که به آن متعهد است؛

ب- مدیریت فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خود برای دستیابی به تطابق با این الزامات؛

پ- ارزشیابی وضع تطابق آن.

علاوه بر راهنمای عام ارائه شده در این استاندارد، هنگام ارزشیابی فرایندهایی که ممیزی‌شونده برای اطمینان از تطابق با الزامات مرتبط اجرا کرده است، توصیه می‌شود تیم ممیزی در نظر بگیرد که آیا ممیزی‌شونده:

- ۱- دارای یک فرایند مؤثر برای شناسایی تغییرات در الزامات تطابق و در نظر گرفتن آن‌ها به‌عنوان بخشی از مدیریت تغییرات است؛
- ۲- دارای افراد شایسته برای مدیریت فرایندهای تطابق آن است؛
- ۳- اطلاعات مدون مناسب در مورد وضع تطابق خود را همانطور که توسط سازمان‌های تنظیم‌کننده مقررات یا سایر طرف‌های ذی‌نفع مورد نیاز است، حفظ و ارائه می‌کند؛
- ۴- الزامات تطابق را در برنامه ممیزی درون‌سازمانی خود لحاظ می‌کند؛
- ۵- به هرگونه موارد عدم تطابق پرداخت؛
- ۶- عملکرد تطابق را در بررسی‌های مدیریتی خود در نظر می‌گیرد.

#### الف-۸ بافتار ممیزی

بسیاری از استانداردهای سیستم‌های مدیریتی، سازمان را ملزم می‌کنند تا بافتار خود را از جمله نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط و موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی را تعیین کند. برای این کار، یک سازمان می‌تواند از فنون مختلفی برای تحلیل و طرح‌ریزی راهبردی استفاده کند.

توصیه می‌شود ممیزان تأیید کنند که فرایندهای مناسب برای این امر توسعه یافته و به‌طور مؤثر مورد استفاده قرار می‌گیرند، به‌طوری که نتایج آن‌ها مبنای قابل اطمینانی برای تعیین دامنه و توسعه سیستم مدیریت را فراهم کند. برای این کار، توصیه می‌شود ممیزان شواهد عینی مرتبط با موارد زیر را در نظر بگیرند:

الف- فرایندهای (های) یا روش‌های (های) مورد استفاده؛

ب- مناسب بودن و شایستگی افراد کمک‌کننده در فرایندها؛

پ- نتایج فرایندها؛

ت- به‌کارگیری نتایج برای تعیین دامنه و توسعه سیستم مدیریت؛

ث- در صورت اقتضا بازنگری‌های دوره‌ای بافتار.

توصیه می‌شود ممیزان دانش و درک مربوط به بخش خاصی از ابزارهای مدیریتی که سازمان‌ها می‌توانند برای قضاوت در مورد اثربخشی فرایندهای مورد استفاده برای تعیین بافتار استفاده کنند را داشته باشند.

#### الف-۹ تعهد و راهبری ممیزی

بسیاری از استانداردهای سیستم‌های مدیریت الزامات مدیریت رده بالا را افزایش داده‌اند.

این الزامات شامل اثبات تعهد و راهبری توسط پاسخگویی در مورد اثربخشی سیستم مدیریت و برآورده کردن تعدادی از مسئولیت‌ها است. این موارد شامل وظایفی است که توصیه می‌شود مدیریت رده بالا خودش انجام دهد و کارهای دیگری که می‌تواند تفویض نماید<sup>۱</sup>.

توصیه می‌شود ممیزان شواهد عینی از درجه مشارکت مدیریت رده بالا در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با سیستم مدیریت و چگونگی اثبات تعهد به تضمین اثربخشی آن به دست آورند. این را می‌توان با بازنگری نتایج حاصل از فرایندهای مرتبط (برای مثال خط‌مشی‌ها، اهداف، منابع موجود، تبادل اطلاعات با مدیریت رده بالا) و با مصاحبه با کارکنان برای تعیین درجه مشارکت مدیریت رده بالا به دست آورد.

همچنین توصیه می‌شود ممیزان با مدیریت رده بالا مصاحبه کنند تا تأیید شود که درک کافی از موضوعات مربوط به رشته تخصصی مربوط به سیستم مدیریتی خود، همراه با بافتاری که سازمانشان در آن فعالیت می‌کند را دارد، تا بتوانند اطمینان حاصل کنند که سیستم مدیریت به نتایج مورد نظر خود دست می‌یابد.

توصیه می‌شود ممیزان نه تنها بر راهبری در سطح مدیریت رده بالا تمرکز کنند، بلکه در صورت لزوم توصیه می‌شود راهبری و تعهد در سایر سطوح مدیریت را نیز ممیزی کنند.

#### الف-۱۰ ریسک‌ها و فرصت‌های ممیزی

تعیین و مدیریت ریسک و فرصت‌های سازمان می‌تواند به‌عنوان بخشی از واگذاری در هر ممیزی گنجانده شود. اهداف اصلی برای چنین واگذاری ممیزی عبارتند از:

- تضمین دادن در مورد اعتبار فرایندها (های) شناسایی ریسک و فرصت؛

- تضمین دادن در مورد اینکه ریسک‌ها و فرصت‌ها به درستی تعیین و مدیریت شده‌اند؛

- بازنگری نحوه پرداخت سازمان به ریسک‌ها و فرصت‌های تعیین شده خود.

توصیه می‌شود رویکرد ممیزی یک سازمان در تعیین ریسک‌ها و فرصت‌ها به‌عنوان یک فعالیت مستقل انجام نشود. توصیه می‌شود این مورد در حین ممیزی کل یک سیستم مدیریت، از جمله هنگام مصاحبه با مدیریت رده بالا، به‌صورت تلویحی بیان شود. توصیه می‌شود ممیز طبق مراحل زیر عمل کند و شواهد عینی را به شرح زیر گردآوری کند:

الف- دروندادهایی که سازمان برای تعیین ریسک‌ها و فرصت‌های خود استفاده می‌کند، ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- تجزیه و تحلیل موضوعات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی؛

- جهت‌گیری راهبردی سازمان؛

- طرف‌های ذی‌نفع، مرتبط با سیستم مدیریت رشته تخصصی آن و الزامات آن‌ها، همچنین؛

---

1- Delegated

- منابع بالقوه ریسک مانند جنبه‌های زیست‌محیطی و خطرات ایمنی و غیره.

ب- روشی که توسط آن ریسک‌ها و فرصت‌ها ارزشیابی می‌شوند، می‌تواند بین رشته‌ها و بخش‌های تخصصی متفاوت باشد.

نحوه برخورد سازمان با ریسک و فرصت‌های خود، از جمله سطح ریسکی که می‌خواهد بپذیرد و نحوه کنترل آن، مستلزم به‌کارگیری قضاوت حرفه‌ای توسط ممیز است.

## الف-۱۱ چرخه عمر

برخی از رشته‌های تخصصی سیستم‌های مدیریت مستلزم به‌کارگیری چشم‌انداز چرخه عمر برای محصولات و خدمات خود است. توصیه می‌شود ممیزان این را به‌عنوان یک الزام برای پذیرفتن رویکرد چرخه عمر در نظر نگیرند. چشم‌انداز چرخه عمر شامل در نظر گرفتن کنترل و تأثیری است که سازمان بر مراحل چرخه عمر محصول و خدمات خود دارد. مراحل یک چرخه عمر شامل تهیه مواد، طراحی، تولید، حمل و نقل / تحویل، استفاده، برخورد با پایان عمر و دفع نهایی است. این رویکرد سازمان را قادر می‌سازد تا زمینه‌هایی را شناسایی کند که با در نظر گرفتن دامنه آن، می‌تواند تأثیر آن بر محیط را به حداقل برساند و در عین حال ارزش افزوده را برای سازمان ایجاد کند. توصیه می‌شود ممیز از قضاوت حرفه‌ای خود در مورد نحوه اعمال چشم‌انداز چرخه عمر سازمان از نظر راهبردی و موارد زیر، استفاده کند:

الف- عمر محصول یا خدمات؛

ب- تأثیر سازمان بر زنجیره تأمین؛

پ- طول زنجیره تأمین؛

ت- پیچیدگی فناوریانه محصول.

اگر سازمانی به‌منظور برآورده کردن نیازهای خود، چندین سیستم مدیریتی را در یک سیستم مدیریتی واحد ترکیب کرده است، توصیه می‌شود ممیز با توجه به چرخه عمر، همپوشانی‌ها را به دقت مدنظر قرار دهد.

## الف-۱۲ ممیزی زنجیره تأمین

ممیزی زنجیره تأمین می‌تواند برای الزامات خاص مورد نیاز باشد. توصیه می‌شود برنامه ممیزی تأمین‌کننده<sup>۱</sup> با معیارهای ممیزی به‌کار رفته برای نوع تأمین‌کنندگان و فراهم‌کنندگان بیرونی توسعه یابد. دامنه ممیزی زنجیره تأمین می‌تواند متفاوت باشد، به‌عنوان مثال ممیزی کامل سیستم مدیریت، ممیزی فرایند واحد، ممیزی محصول، ممیزی پیکربندی<sup>۲</sup>.

---

1- Supplier  
2- Configuration

### الف-۱۳ تهیه مدارک کاری ممیزی

توصیه می‌شود هنگام تهیه مدارک کاری ممیزی، تیم ممیزی پرسش‌های زیر را برای هر مدرک در نظر گیرد:

الف- کدام سابقه ممیزی با استفاده از این مدرک کاری ایجاد خواهد شد؟؛

ب- کدام فعالیت ممیزی با این مدرک کاری خاص مرتبط است؟؛

پ- چه کسی استفاده‌کننده از این مدرک کاری خواهد بود؟؛

ت- چه اطلاعاتی برای تهیه این مدرک کاری نیاز است؟.

توصیه می‌شود در ممیزی‌های ترکیبی، مدارک کاری برای اجتناب از تکرار فعالیت‌های ممیزی از طریق موارد زیر توسعه یابد:

- خوشه‌بندی الزامات مشابه از معیارهای مختلف؛

- هماهنگی محتوای چک‌لیست‌ها و پرسش‌نامه‌های مرتبط.

توصیه می‌شود مدارک کاری ممیزی برای پرداختن به تمامی اجزای سیستم مدیریت در دامنه ممیزی کفایت کنند و می‌تواند در هر نوع رسانه‌ای ارائه شوند.

### الف-۱۴ انتخاب منابع اطلاعات

منابع اطلاعات انتخاب شده ممکن است بر حسب دامنه و پیچیدگی ممیزی تغییر کند و ممکن است موارد زیر را شامل شود:

الف- مصاحبه با کارمندان و سایر افراد؛

ب- مشاهده فعالیت‌ها و شرایط و محیط کاری پیرامونی؛

پ- اطلاعات مدون، مانند خط‌مشی‌ها، اهداف، طرح‌ها، روش‌های اجرایی، استانداردها، دستورالعمل‌ها، پروانه‌ها و مجوزها، مشخصات، نقشه‌ها، قراردادهای و سفارش‌ها؛

ت- سوابق، نظیر سوابق بازرسی، صورتجلسات، گزارش‌های ممیزی، سوابق پایش برنامه‌ها و نتایج اندازه‌گیری‌ها؛

ث- خلاصه داده‌ها، تحلیل‌ها و شاخص‌های عملکرد؛

ج- اطلاعات برای طرح‌های نمونه‌برداری ممیزی‌شونده و برای روش‌های اجرایی برای کنترل نمونه‌برداری و فرایندهای اندازه‌گیری؛

چ- گزارش‌ها از سایر منابع به‌عنوان مثال بازخورد از مشتریان، نظرخواهی‌ها و اندازه‌گیری‌های برون‌سازمانی، سایر اطلاعات مرتبط دیگر از طرف‌های برون‌سازمانی و رتبه‌بندی تأمین‌کنندگان بیرونی؛

ح- پایگاه داده‌ها و وب‌گاه‌ها؛

خ- شبیه‌سازی و مدل‌سازی.

## الف-۱۵ بازدید از مکان ممیزی‌شونده

توصیه می‌شود به‌منظور به حداقل رساندن تداخل بین فعالیتهای ممیزی و فرایندهای کاری ممیزی‌شونده و حصول اطمینان از بهداشت و ایمنی تیم ممیزی در حین بازدید، موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- طرح‌ریزی بازدید:

- حصول اطمینان از اجازه و دسترسی به آن قسمت‌هایی از مکان ممیزی‌شونده که قرار است مطابق دامنه ممیزی مورد بازدید قرار گیرد؛

- در صورت کاربرد، فراهم کردن اطلاعات کافی برای ممیزان برای امنیت، بهداشت (به‌عنوان مثال قرنطینه)، مسائل مربوط به بهداشت و ایمنی شغلی و ضوابط فرهنگی و ساعات کاری برای بازدید از جمله واکسیناسیون تقاضا شده و توصیه شده و اخذ مجوزهای مربوطه؛

- در صورت کاربرد، تأیید همراهی با ممیزی‌شونده در خصوص اینکه هرگونه تجهیزات حفاظت فردی (PPE)<sup>۱</sup> مورد نیاز در اختیار تیم ممیزی قرار خواهد گرفت؛

- تأیید ترتیبات توسط ممیزی‌شونده در مورد استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه و دوربین‌ها، از جمله ثبت اطلاعاتی مانند عکس‌های مکان‌ها و تجهیزات، رونوشت از نماگرفت<sup>۲</sup> یا رونوشت به-وسیله عکاسی<sup>۳</sup> از مدارک، فیلم‌های فعالیت‌ها و مصاحبه‌ها، با در نظر گرفتن مسائل امنیتی و محرمانگی؛

- حصول اطمینان از اینکه به‌غیر از ممیزی‌های موردی غیربرنامه‌ریزی شده، کارکنان بازدیدشونده از اهداف و دامنه ممیزی اطلاع خواهند یافت.

ب- فعالیتهای در محل:

- از هرگونه مزاحمت‌های غیرضروری برای فرایندهای عملیاتی اجتناب شود؛

- حصول اطمینان از اینکه تیم ممیزی از PPE به نحو مناسبی استفاده می‌کند (در صورت کاربرد)؛

---

1- Personal Protective Equipment  
2- Screen shot copies  
3- Photocopies



- حصول اطمینان از اینکه روش‌های اجرایی اضطراری اطلاع‌رسانی شده‌اند (به‌عنوان مثال خروجی‌های اضطراری، نقاط تجمع)؛

- زمان‌بندی تبادل اطلاعات به‌منظور به حداقل رسانیدن اختلال؛

- تطبیق دادن اندازه تیم ممیزی و تعداد راهنماها و مشاهده‌گران مطابق با دامنه ممیزی به این منظور که تا حد امکان پذیر از تداخل با فرایندهای عملیاتی اجتناب شود؛

- توصیه می‌شود حتی در صورت شایستگی و یا داشتن مجوز هیچ‌یک از تجهیزات، لمس یا دستکاری نشود، مگر اینکه به صراحت اجازه داده شده باشد؛

- چنانچه حین بازدید در محل پیشامدی رخ دهد، توصیه می‌شود راهبر تیم ممیزی وضعیت را با ممیزی‌شونده بازنگری کند و در صورت لزوم با کارفرمای ممیزی برای این‌که ممیزی متوقف شود، دوباره انجام شود یا ادامه پیدا کند به توافق برسد؛

- در صورت رونوشت گرفتن از مدارک از طریق هر رسانه‌ای، پیشاپیش اجازه گرفته شود و مسائل محرمانگی و امنیتی در نظر گرفته شود؛

- در صورت یادداشت‌برداری، از گردآوری اطلاعات شخصی اجتناب نمائید مگر آن‌که برای اهداف ممیزی یا معیارهای ممیزی مورد نیاز باشد.

پ- فعالیت‌های ممیزی مجازی:

- حصول اطمینان از اینکه تیم ممیزی از پروتکل‌های دسترسی از راه دور توافق شده از جمله دستگاه‌های درخواستی، نرم‌افزار و غیره استفاده می‌کند؛

- در صورت رونوشت‌نگارگری از هر نوع مدارکی، پیشاپیش اجازه گرفته شود و مسائل محرمانگی و امنیتی در نظر گرفته شود و از ضبط صدای افراد بدون اجازه از آن‌ها اجتناب شود؛

- توصیه می‌شود چنانچه حین دسترسی از راه دور پیشامدی رخ دهد، راهبر تیم ممیزی وضعیت را با ممیزی‌شونده بازنگری کند و توصیه می‌شود در صورت لزوم با کارفرمای ممیزی برای اینکه ممیزی متوقف شود، دوباره انجام شود یا ادامه پیدا کند به توافق برسد؛

- از طرح‌ها / نمودارهای طبقه‌بندی‌شده به‌عنوان مرجعی از مکان‌های از راه دور استفاده کنید؛

- حفظ حریم خصوصی در حین وقفه‌های ممیزی.

لازم است در تاریخ بعدی، پس از رفع نیاز به نگهداری اطلاعات و شواهد ممیزی صرف‌نظر از نوع رسانه، به در اختیار گذاشتن اطلاعات توجه شود.

## الف-۱۶ ممیزی فعالیت‌ها و مکان‌های مجازی

ممیزی مجازی زمانی برگزار می‌شود که یک سازمان با استفاده از یک محیط برخط کار را انجام یا خدماتی را ارائه می‌کند که به اشخاص اجازه می‌دهد صرف‌نظر از مکان‌های فیزیکی، فرایندها را اجرا کنند (به‌عنوان مثال اینترنت شرکت، یک «رایانش ابری»<sup>۱</sup>). ممیزی یک مکان مجازی گاهی اوقات به‌عنوان ممیزی مجازی شناخته می‌شود. ممیزی از راه دور اشاره به استفاده از فناوری برای جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه با ممیزی‌شونده و غیره دارد. زمانی که روش‌های «رو در رو»<sup>۲</sup> امکان‌پذیر یا مطلوب نباشد.

ممیزی مجازی از فرایند ممیزی استاندارد پیروی می‌کند درحالی‌که از فناوری برای تصدیق شواهد عینی استفاده می‌شود. توصیه می‌شود ممیزی‌شونده و تیم ممیزی اطمینان حاصل کنند که الزامات فناوری مناسب برای ممیزی مجازی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- حصول اطمینان از اینکه تیم ممیزی از پروتکل‌های دسترسی از راه دور توافق شده از جمله دستگاه‌های درخواستی، نرم افزار و غیره استفاده می‌کند؛
- برگزاری بررسی‌های فنی قبل از ممیزی برای حل و فصل موضوعات فنی؛
- حصول اطمینان از اینکه برنامه‌های اضطراری، در دسترس بوده و اطلاع رسانی شده است (مانند قطعی در دسترسی، استفاده از فناوری جایگزین)، از جمله پیش‌بینی زمان ممیزی اضافی در صورت لزوم. توصیه می‌شود شایستگی ممیزی شامل موارد زیر باشد:
- مهارت‌های فنی برای استفاده از تجهیزات الکترونیکی مناسب و سایر فناوری‌ها هنگام ممیزی؛
- تجربه در تسهیل جلسات به‌صورت مجازی برای برگزاری ممیزی از راه دور.
- توصیه می‌شود ممیزی هنگام برگزاری جلسه افتتاحیه یا ممیزی به‌صورت مجازی، موارد زیر را در نظر گیرد:
- ریسک‌های مرتبط با ممیزی‌های مجازی یا از راه دور؛
- از طرح‌های / نمودارهای طبقه به‌عنوان مرجعی از مکان‌های از راه دور یا نقشه‌برداری اطلاعات الکترونیکی استفاده کنید؛
- تسهیل برای جلوگیری از اختلالات و قطعی‌های سروصدای پس‌زمینه<sup>۳</sup>؛
- برای رونوشت نماگرفت از مدارک یا هر نوع ضبط صدا، پیشاپیش اجازه گرفته شود و مسائل محرمانگی و امنیتی در نظر گرفته شود؛
- حصول اطمینان از محرمانگی و حریم خصوصی در حین وقفه‌های ممیزی به‌عنوان مثال با بی‌صدا کردن میکروفن‌ها، مکث دوربین‌ها.

---

1- Computing cloud  
2- Face-to-face  
3- Background noise

## الف-۱۷ برگزاری مصاحبه‌ها

مصاحبه‌ها یکی از مهمترین شیوه‌های گردآوری اطلاعات می‌باشند و توصیه می‌شود به صورت تطبیق یافته با وضعیت فرد مصاحبه‌شونده یا به صورت رو در رو یا از طریق شیوه‌های ارتباطی، انجام شود. توصیه می‌شود با این وجود ممیز موارد زیر را در نظر گیرد:

الف- توصیه می‌شود مصاحبه‌ها با افراد از سطوح و حوزه‌های کاری مناسب که فعالیت‌ها یا وظایف را در دامنه ممیزی انجام می‌دهند، صورت پذیرد؛

ب- توصیه می‌شود مصاحبه‌ها به طور معمول در حین ساعات کاری و در مواردی که عملی است در محل کار عادی فرد مصاحبه‌شونده صورت پذیرد؛

پ- توصیه می‌شود تلاش شود که فرد مصاحبه‌شونده پیش از مصاحبه و در حین آن احساس راحتی نماید؛

ت- توصیه می‌شود دلیل مربوط به مصاحبه و یادداشت برداری توضیح داده شود؛

ث- مصاحبه‌ها ممکن است با پرسش از افراد برای شرح کار آن‌ها آغاز شود؛

ج- توصیه می‌شود نوع پرسش مورد استفاده به طور دقیق انتخاب شود (به عنوان مثال باز، بسته، پرسش‌های هدایت کننده، پرس و جوی مبتنی بر قردانی)؛

چ- اطلاع از ارتباطات غیرکلامی محدود در تنظیمات محیط مجازی؛ توصیه می‌شود در عوض بر روی نوع سوالاتی که برای یافته‌های شواهد عینی استفاده می‌شود، تمرکز کرد؛

ح- توصیه می‌شود نتایج حاصل از مصاحبه جمع‌بندی شده و با فرد مصاحبه‌شونده بازنگری گردد؛

خ- توصیه می‌شود از مشارکت و همکاری افراد مصاحبه‌شونده تشکر شود.

## الف-۱۸ یافته‌های ممیزی

### الف-۱۸-۱ تعیین یافته‌های ممیزی

توصیه می‌شود هنگام تعیین یافته‌های ممیزی، موارد زیر در نظر گرفته شوند:

الف- پیگیری سوابق و نتیجه‌گیری‌های ممیزی پیشین؛

ب- الزامات کارفرمای ممیزی؛

پ- درستی، کفایت و مناسب بودن شواهد عینی برای پشتیبانی از یافته‌های ممیزی؛

---

1- Muting microphones

2- Appreciative inquiry

ت- میزان تحقق فعالیت‌های ممیزی طرح‌ریزی شده و دستیابی به نتایج طرح‌ریزی شده؛

ث- یافته‌های فراتر از شیوه معمول یا فرصت‌های بهبود؛

ج- اندازه نمونه؛

چ- دسته‌بندی (در صورت وجود) یافته‌های ممیزی.

#### الف-۱۸- ۲ ثبت انطباق‌ها

توصیه می‌شود برای ثبت انطباق، موارد زیر در نظر گرفته شود:

الف- شرحی از معیارهای ممیزی که انطباق بر اساس آن اثبات شده است یا ارجاع به آن‌ها؛

ب- در صورت کاربرد، شواهد ممیزی برای پشتیبانی انطباق و اثربخشی؛

پ- در صورت کاربرد، اظهار انطباق.

#### الف-۱۸- ۳ ثبت عدم انطباق‌ها

توصیه می‌شود برای ثبت عدم انطباق‌ها موارد زیر در نظر گرفته شوند:

الف- شرحی از معیارهای ممیزی یا ارجاع به آن‌ها؛

ب- شواهد ممیزی؛

پ- اظهار عدم انطباق؛

ت- در صورت کاربرد، یافته‌های مرتبط با ممیزی.

#### الف-۱۸- ۴ برخورد با یافته‌های مرتبط با معیارهای چندگانه

در حین ممیزی، احتمال دارد که یافته‌های مرتبط با معیارهای چندگانه شناسایی شوند. هرگاه یکی از ممیزان، یافته مرتبط با یک معیار را برای ممیزی ترکیبی شناسایی کند، توصیه می‌شود ممیز تأثیر احتمالی بر روی معیارهای متناظر یا مشابه دیگر سیستم‌های مدیریت را در نظر گیرد.

بر حسب ترتیبات با کارفرمای ممیزی، ممیز ممکن است موارد زیر را در نظر گیرد:

الف- یافته‌های جداگانه برای هر معیار، یا؛

ب- یافته واحدی که ارجاعات به معیارهای چندگانه را ترکیب می‌کند.

بر حسب ترتیبات با کارفرمای ممیزی، ممیز ممکن است ممیزی‌شونده را برای چگونگی پاسخگویی در مورد یافته‌های ممیزی راهنمایی کند.

## کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان.
- [2] ISO 9001, Quality management systems– Requirements
- یادآوری- استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات، با استفاده از استاندارد ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- [3] ISO Guide 73: 2009, Risk management– Vocabulary
- [4] ISO/IEC 17021-1, Conformity assessment- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems– Part 1: Requirements
- یادآوری- استاندارد ملی ایران-ایزو-آی‌ای‌سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، ارزشیابی انطباق- الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت- قسمت ۱: الزامات، با استفاده از استاندارد ISO/IEC 17021-1: 2015 تدوین شده است.