



R71	1-9
97-09-20	V-01

روش‌های اجرایی سیستم مدیریت بر پایه‌ی استاندارد ملی ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۲۱/۱

## روش اجرایی تعهد به بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین

Impartiality Management Procedure\_-According to ISO/IEC 17021/1

شناسه و تاریخ بازنگری	شرح بازنگری و سوابق مرتبط
۹۷/۰۹/۲۰ شناسه‌ی ۱	نگارش نخست بر پایه‌ی استاندارد ملی ایران ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۲۱/۱ چاپ ۱۳۹۶

**ملاحظات**

- این مدرک تحت کنترل سیستم مدیریت اطلاعات مدون شرکت فهامه می‌باشد.
- در موارد استناد به این مدرک چاپ شده (Hard Copy) آخرین بازنگری توزیع شده، با مهر سبز (اطلاعات مدون معتبر)، دارای ارزش اجرایی است و اطلاعات مدون فاقد اعتبار، با مهر قرمز (اطلاعات مدون نامعتبر) قابل شناسایی هستند.
- اطلاعات مدون الکترونیک (e-Documents) موجود در شبکه‌ی داخلی قابل استناد هستند.
- پس از توزیع رسمی، مسئولیت پیامدهای کاربرد اطلاعات مدون نامعتبر با کاربر آن می‌باشد.
- تأیید و اعتباربخشی به صفحه‌ی اول به منزله‌ی تأیید تمامی صفحات می‌باشد.

تهیه	تأیید	تصویب	وضعیت اعتبار	عدم اعتبار
بهروز جعفری مدیر صدور گواهی  ۱۳۹۷/۰۹/۲۰	علی جهانگیری مدیر تضمین کیفیت  ۱۳۹۷/۰۹/۲۰	سجد ساسان مهرکیان مدیر عامل  ۱۳۹۷/۰۹/۲۰	 تضمین کیفیت نهاد ۱۳۹۷/۰۹/۲۰ مدارک معتبر	/ /

توزیع نسخ: واحد صدور گواهی ، واحد تضمین کیفیت .



## فہرست

۱	هدف	۳
۲	دامنہ‌ی کاربرد	۳
۳	مسئولیت‌ها و اختیارات*	۳
۴	تعاریف	۴
۵	روش اجرا	۵
۱/۵	تعہد بہ بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین	۵
۲/۵	مدیریت ریسک‌های مرتبط با تعارض منافع	۵
۲/۵	قوانین عمومی پیش‌گیری از نقض بی‌طرفی	۶
۳/۵	کمیته‌ی بی‌طرفی	۷
۱/۳/۵	اعضاء کمیته‌ی بی‌طرفی	۷
۲/۳/۵	چارچوب مسئولیت‌های کمیته‌ی بی‌طرفی	۷
۳/۳/۵	جلسات کمیته‌ی بی‌طرفی	۸
۶	مراجع	۹
۷	ضمائم	۹



## ۱ هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی اطمینان از آن است که تمامی فعالیت‌های ارزیابی انطباق فهامه بی‌طرفانه و با رعایت اصول بنیادین انجام می‌شوند.

■ مسئولیت ایجاد و برقراری این اطمینان دائمی با تمامی کارکنان (از مدیر عامل تا کارکنان عملیاتی) در تمامی سطوح می‌باشد. همه برای بی‌طرفی فعالیت‌های ارزیابی انطباق خود مسئول هستند و نباید اجازه دهند فشارهای تجاری، مالی یا سایر انواع آن بی‌طرفی را خدشه‌دار کند.

## ۲ دامنه‌ی کاربرد

دامنه‌ی این روش اجرایی شامل تمامی تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی، شامل

۱/۲ تهدیدهای مرتبط با منافع شخصی یا Self-interest Threats

۲/۲ تهدیدهای مرتبط با خودبازنگری Self-review Threats

۳/۲ تهدیدهای مرتبط با آشنایی (یا اعتماد) یا Familiarity (or Trust) Threats

۴/۲ تهدیدهای مرتبط با ارباب یا Intimidation Threats

و رعایت اصول بنیادین بوده و در تمامی واحدهای نهاد کاربرد دارد.

## ۳ مسئولیت‌ها و اختیارات\*

■ مدیر عامل: تدوین خط مشی (شامل تعهد به بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین)، همکاری با مدیر صدور گواهی برای تسهیل جلسات کمیته‌ی بی‌طرفی

■ مدیر صدور گواهی: نظارت مستمر بر حسن اجرای روش اجرایی، پی‌گیری اجرای جلسات و پیاده‌سازی تصمیمات کمیته‌ی بی‌طرفی، مدیریت تهدیدهای بی‌طرفی در قالب فرآیند مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها

■ مالکین فرآیندها: مدیریت تهدیدهای بی‌طرفی در چارچوب فرآیند تحت مسئولیت

اختیارات با علامت ستاره (\*) مشخص می‌شوند. این روش اجرایی دایر بر اختیارات نیست.





## ۴ تعاریف

■ **بی‌طرفی (Impartiality):** وجود بی‌نظری (Objectivity). بی‌نظری به معنای آن است که تعارض منافع وجود ندارد، یا برطرف شده است، به نحوی که بر فعالیت‌های بعدی نهاد گواهی‌کننده تأثیر سوء نداشته باشد.

یادآوری ۲) سایر اصطلاحاتی که در بیان عنصر بی‌طرفی مفید هستند، عبارتند از: استقلال (Independence)، نبودن تعارض منافع (Freedom From Conflict of Interests)، نداشتن گرایش (Freedom From Bias)، نداشتن پیش‌داوری (Lack of Prejudice)، نداشتن جانب‌داری (Neutrality)، منصف بودن (Fairness)، داشتن ذهن باز (Open-mindedness)، برخورد یک‌سان (Even-handedness)، نداشتن وابستگی (Detachment) و توازن (Balance).

یادآوری ۳) مبتنی بر متن استاندارد ملی ایران ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۲۱/۱: منشاءهای تهدیدکننده‌ی بی‌طرفی نهاد گواهی‌کننده می‌تواند بر اساس مالکیت، حاکمیت، مدیریت، کارکنان، منابع شراکتی، امور مالی، قراردادهای آموزش، بازاریابی و پرداخت کمیسیون فروش یا سایر انگیزه‌ها برای معرفی کارفرماهای جدید و غیره باشد.

■ **اصول (Principles):** مبانی عملکرد برای برآورده‌سازی الزامات که می‌بایست به عنوان رهنمود برای تصمیم‌گیری‌هایی که ممکن است در وضعیت‌های غیرقابل‌پیش‌بینی لازم باشد، به کار گرفته شوند. این اصول از زمره‌ی الزامات نیستند. این اصول عبارتند از:

بی‌طرفی (Impartiality)، شایستگی (Competence)، مسئولیت (Responsibility)، محرمانگی (Confidentiality)، در دسترس قرار دادن اطلاعات (Openness)، پاسخگو بودن به شکایت‌ها (Responsiveness to Complaints) و رویکرد مبتنی بر ریسک (Risk-Based Approach).

■ **صاحبان نفع (Stakeholders) یا طرف‌های ذی‌نفع (Intrested Parties):** اشخاص یا سازمان‌هایی که می‌توانند بر یک تصمیم یا فعالیت تأثیرگذار باشند، یا از آن تأثیر بپذیرند، یا خود را متأثر از آن بدانند. طرف‌هایی که در گواهی‌کردن ذی‌نفع می‌باشند به شرح زیر است، ولی به آنها محدود نمی‌شود:

۱) کارکنان نهاد گواهی‌نامه، ۲) کارفرماهای نهادهای گواهی‌کننده، ۳) مشتریان سازمان‌هایی که سیستم مدیریت آنها گواهی شده است، ۴) اتحادیه‌های صنعتی، ۵) مراجع دولتی تنظیم مقررات، ۶) سازمان‌های غیردولتی مربوط به مصرف‌کنندگان، ۷) مصرف‌کنندگان و سایر اعضای جامعه.

■ **سایر تعاریف:** حسب کاربرد، استفاده از هر یک از اصطلاحات با تعاریف ارائه شده در استانداردهای ایران ایزو ۹۰۰۰ و ایران ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۰۰ کاربرد دارد. اصطلاحات با تعاریف ارائه شده در مراجع موضوع دامنه که توسط هر یک از طرف‌های ذی‌نفع ارائه شده باشند، هنگامی که از نظر مدیر صدور گواهی نهاد مبهم، ناقص یا متناقض با تعاریف استانداردهای پیش‌گفته نباشند، می‌توانند در نظر گرفته شوند.





## ۵ روش اجرا

### ۱/۵ تعهد به بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین

به تعهد به بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین باید در خط مشی (PL97) رسیدگی شده باشد. تمامی کارکنان شامل کارکنان موقت و مجریان فعالیت‌های برون‌سپاری‌شده باید تعهد به بی‌طرفی را پذیرفته و یک نسخه از اطلاعات مدون مربوط به بی‌طرفی (دست‌کم خط مشی و روش اجرایی مربوطه) را در اختیار داشته باشند.

باید در فرآیند مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها (P10) به تمامی تهدیدهای بی‌طرفی رسیدگی شده باشد؛ و برای اطمینان از بی‌طرفی، یک بازنگری جامع (دست‌کم یک‌بار در هر سال)، توسط کمیته‌ی بی‌طرفی اجرائی می‌شود که شامل توصیه‌ها برای رسیدگی به تهدیدهای مهم می‌باشد.

### ۲/۵ مدیریت ریسک‌های مرتبط با تعارض منافع

مدیر صدور گواهی‌نامه مسئول نظارت بر رسیدگی به تمامی تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی در فرآیند مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها (P10) می‌باشد.

■ هرگاه هر تهدید بالقوه‌ی داخلی و بیرونی (مانند کارکنان موقت، فعالیت‌های برون‌سپاری‌شده) برای بی‌طرفی وجود داشته باشد، مالک فرآیندی که مربوط به آن است باید آن‌ها را کاربرد مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها (F1011) تدوین نمایند و ضمن در نظر گرفتن شیوه‌های مواجهه با هر ریسک و کاهش رتبه‌های ریسک RPN، اثبات نمایند که چگونه چنین تهدیدهایی را بر طرف نموده یا به حداقل می‌رسانند؟ و در نهایت، هرگونه ریسک باقی‌مانده را تدوین و محدود می‌سازند.

■ ضمن مدیریت کمیته‌ی بی‌طرفی؛ آراء صاحبان نفع یا طرف‌های ذی‌نفع (مبتنی بر تعاریف بخش ۴) به شکل متوازن و بدون برتری دادن بر هم، توسط مدیر صدور گواهی در کاربرگ‌های مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها (F1011) مربوط به بی‌طرفی انعکاس داده می‌شود.

■ تهدیدهای غیر-قابل قبولی برای بی‌طرفی (مانند درخواست گواهی‌کردن یک شرکت تابعه مانند شرکت مهندسی برازش صنعت که کلاً متعلق به گروه فهامه است که خدمات گواهی را ارائه می‌دهد) باید در فرآیند فرآیند بازنگری درخواست گواهی (P03)، فرآیند طرح‌ریزی و اجرای ممیزی‌ها و صدور گواهی‌نامه (P07) و تمامی فرآیندهای دیگر، باید توسط مالک فرآیند به کمیته‌ی بی‌طرفی ارجاع و در چنین شرایطی از ارائه‌ی خدمات گواهی پرهیز شود.

■ خلاصه‌ی وضعیت رسیدگی به ریسک‌های بی‌طرفی به همراه کاربرگ‌های مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌ها (F1011) مربوطه باید توسط مدیر صدور گواهی و به عنوان ورودی جلسات بازنگری مدیریت عادی و ویژه (خارج از برنامه) توسط مدیر عامل بازنگری شوند؛ تا اطمینان داده شود که تمامی ریسک‌های باقی‌مانده در حدّ قابل قبول هستند.





## ۲/۵ قوانین عمومی پیش‌گیری از نقض بی‌طرفی

۱/۲/۵ قوانین عمومی پیش‌گیری از نقض بی‌طرفی به موارد مندرج در ادامه محدود نمی‌شوند.

۲/۲/۵ آغاز به همکاری دائم یا موقت با نهاد صدور گواهی فهامه به معنای پذیرش اصل بی‌طرفی است. در عین حال تعهدنامه‌ی بی‌طرفی باید پیش از آغاز به همکاری توسط تمامی کارکنان پذیرفته شده، امضاء شده و در پرونده‌ی پرسنلی نگهداری شده باشد.

۳/۲/۵ ریسک‌های بحرانی ناقض بی‌طرفی قابل پذیرش نیست. در چنین شرایطی باید اقدامات مواجهه با ریسک تعیین و پیش از ارائه‌ی خدمت حلّ فصل شده باشد. (کاهش RPN تا حدّ قابل قبول)

۴/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نمی‌تواند سیستم مدیریت هیچ نهاد صدور گواهی‌نامه‌ی دیگر را گواهی نماید؛ یا از نهادهای گواهی دیگر برای گواهی سیستم مدیریت خود بهره برد. در چنین شرایطی گواهی‌نامه‌ی صادره به ذات باطل است و جدای از آن بی‌طرفی هر دو نهاد با تهدید بحرانی مواجه می‌باشد که باید با اقدامات عاجل پی‌گیری شود.

۵/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نباید برای طرف‌های ذی‌نفع خدمات گواهی از جمله کارفرما/ خدمات مشاوره‌ی سیستم مدیریت کیفیت پیشنهاد دهد یا ارائه نماید، و تا حد امکان باید از هرگونه مشاوره پرهیز نماید. پس از ارائه‌ی خدمات مشاوره سیستم مدیریت، دست‌کم برای دو سال، ارائه‌ی خدمت صدور گواهی مجاز برای سازمان مخاطب مشاوره مجاز نخواهد بود.

این امر مانعی برای امکان تبادل اطلاعات (برای مثال شرح یافته‌ها یا تبیین الزامات گواهی‌کردن) مابین نهاد گواهی‌کننده و کارفرمایان آنها ایجاد نمی‌کند.

۶/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نباید ممیزی‌های داخلی را به کارفرما پیشنهاد دهد یا همکاری داشته باشد. پس از ممیزی داخلی، دست‌کم برای دو سال، ارائه‌ی خدمت صدور گواهی مجاز برای سازمان مخاطب ممیزی داخلی مجاز نخواهد بود.

۷/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نباید با شرکت‌های ارائه‌ی خدمات‌های مشاوره سیستم مدیریت کیفیت (چه پذیرش خدمات صدور گواهی‌نامه برای کارفرمایان ایشان و چه پیشنهاد همکاری برای مشاوره با ایشان به کارفرمایان خود) همکاری داشته باشد. در چنین شرایطی، دست‌کم برای دو سال، ارائه‌ی خدمت صدور گواهی مجاز برای سازمان مخاطب ممیزی داخلی مجاز نخواهد بود.

۸/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نمی‌تواند صدور گواهی را برون‌سپاری نماید. این ممیزی‌ها ممکن است توسط ممیزین در استخدام موقت به انجام برسند، و در هر صورت مسئولیت فهامه برای مدیریت بی‌طرفی ابقاء خواهد. تمامی قوانین برای فعالیت‌های ممیزین اصلی و موقت یک‌سان است.

۹/۲/۵ نهاد صدور گواهی فهامه نمی‌تواند خدمات خود را به همراه خدمات مشاوره‌ی هر سازمانی بازاریابی، پیشنهاد یا ارائه دهد. تبلیغ صریح یا تلویحی خدمات ساده‌تر، آسان‌تر، سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر برای خدمات متقابل مشاوره و گواهی یک تهدید مهم برای بی‌طرفی است و باید از آنها پرهیز شود.





نهاد صدور گواهی فهامه نباید از کارکنانی که در مشاوره‌ی سیستم مدیریت کیفیت کارفرما دخیل بوده‌اند در کارگروه‌های ممیزی یا تصمیم‌گیری برای صدور گواهی استفاده نماید. چنین شرایطی، دست‌کم برای دو سال، عضویت این کارکنان در کارگروه‌های مذکور مجاز نخواهد بود.

نهاد صدور گواهی فهامه مسئول پاسخ‌گویی به هر گونه تهدید در مورد بی‌طرفی خود ناشی از اقدامات سایر اشخاص، نهادها و سازمان‌ها می‌باشد. (مانند تبلیغات ناخواسته توسط سازمان‌های مشاور)

تمامی همکاری‌های دائم و موقت مشروط به پذیرش تعهدنامه‌ی بی‌طرفی توسط تمامی کارکنان در نظر گرفته شده برای نهاد صدور گواهی فهامه است. هر گونه تهدید بی‌طرفی مشاهده شده توسط هر یک از کارکنان باید به مدیر عامل یا مقام بالادست گزارش شده باشد.

هر نوع شرایط مبهم، ناقص و متعارض با بی‌طرفی مشاهده شده توسط هر یک از کارکنان سازمان، کارفرما یا طرف‌های ذی‌نفع باید استعلام و به مدیر عامل گزارش شوند. امکان اعلام چنین شرایطی باید در خط مشی مورد تأکید قرار گرفته و در پورتال رسمی نهاد در نظر گرفته شده باشد. مادامی که بی‌طرفی کارکنان مشکوک به نقض بی‌طرفی / به روشنی / اثبات نشده باشد؛ نهاد صدور گواهی فهامه نمی‌تواند از ایشان در کارگروه‌های ممیزی یا تصمیم‌گیری برای صدور گواهی استفاده نماید.

### ۳/۵ کمیته‌ی بی‌طرفی

نهاد صدور گواهی فهامه، از کمیته‌ای موسوم به بی‌طرفی برای یک بازنگری مستقل از فعالیت‌ها و گرفتن مشورت از طرف‌های ذی‌نفع بهره می‌برد که اعضاء آن توسط مدیر صدور گواهی تعیین و برای دعوت به جلسه به مدیر عامل پیشنهاد می‌شود. ریاست این جلسات باید به یک عضو خارجی (که توسط خود کمیته‌ی بی‌طرفی انتخاب می‌شود) واگذار شده باشد.

### ۱/۳/۵ اعضاء کمیته‌ی بی‌طرفی

از آنجا که عضویت تمامی ذی‌نفعان امکان پذیر نیست، اعضاء کمیته‌ی بی‌طرفی فهامه می‌تواند به شرح زیر باشد: (و البته محدود به ایشان نمی‌شود)

۱) مدیر صدور گواهی به نمایندگی از نهاد گواهی فهامه، (۲) یک نماینده از کارفرمایان گواهی شده‌ی فهامه، (۳) یک نماینده از مشتریان سازمان‌هایی که سیستم مدیریت کیفیت آنها توسط فهامه گواهی شده است، (۴) یک نماینده از اتحادیه‌های صنعتی، (۵) یک نماینده از سازمان ملی استاندارد به نمایندگی از مراجع دولتی تنظیم مقررات، (۶) یک نماینده از سازمان‌های دولتی / غیردولتی مربوط به مصرف‌کنندگان (مانند سازمان حمایت از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان)، و (۷) یک نماینده از طرف مصرف‌کنندگان و سایر اعضای جامعه.



## ۲/۳/۵ چارچوب مسئولیت‌ها و اختیارات کمیته بی‌طرفی


اصلی‌ترین مسئولیت‌ها و اختیارات کمیته بی‌طرفی به شرح زیر می‌باشد:

- الف) بازبینی، حسب اقتضاء اصلاح و تصدیق این روش اجرایی
  - ب) تسهیل توسعه‌ی خط مشی و سیاست‌های بی‌طرفی فعالیت‌های صدور گواهی‌نامه
  - پ) مقابله با هر گونه انحراف از سیستم مدیریت، با هدف پیش‌گیری از هر نوع تهدید بی‌طرفی
  - ت) مشاوره درباره‌ی نگرانی‌های مربوط به اعتماد به صدور گواهی
  - ث) دست‌کم یک بازنگری سالانه از بی‌طرفی ممیزی‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و صدور گواهی‌نامه‌ها
  - ج) دست‌کم یک بازنگری سالانه از ریسک‌ها و فرصت‌های مربوط به فعالیت‌های کلیدی فهامه
- وضعیت فرآیندهای کلیدی از جمله فرآیند طرح‌ریزی و اجرای ممیزی‌ها و صدور گواهی‌نامه (P07) به همراه نتایج فرآیندهای مدیریت ممیزی‌ها (P08)، مدیریت اقدامات (P11) و بازنگری‌های مدیریت (P12) از ورودی‌های مهم برای جلسات کمیته بی‌طرفی می‌باشد.

## ۳/۳/۵ جلسات کمیته بی‌طرفی

- جلسات کمیته بی‌طرفی یک‌بار در سال (ترجیحاً هفته‌ی اول بهمن هر سال) تشکیل می‌شوند. رئیس جلسه با رأی بیش از ۵۰ درصد اعضاء انتخاب می‌شود و ممکن است مدیر صدور گواهی فهامه به عنوان دبیر جلسه‌ها انتخاب شود. گفت‌گو در این جلسه‌ها بر محور مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌های مربوط به بی‌طرفی می‌باشد. جلسات بی‌طرفی با حضور پنج نفر از اعضاء رسمی خواهند بود و در چنین شرایطی تصمیم‌های اتخاذ شده لازم‌الاجرا می‌باشند.
- هنگامی که سه عضو بیرونی و دو عضو از کارکنان فهامه حضور داشته باشند، کمیته بی‌طرفی رسمیت خواهد داشت. ممکن است حاضرین بیش از ۵ نفر باشند اما در هر صورت تعداد اعضاء خارجی باید بیشتر از کارکنان فهامه بوده و برای تسهیل رأی‌گیری‌های احتمالی مناسب‌تر است تعداد کل اعضاء فرد باشد. آراء اعضاء کمیته بی‌طرفی هم‌ارز در نظر گرفته شده و نظرات هر فرد تحمیل یا ارجحیت داده نمی‌شود.
- با نظر رئیس کمیته بی‌طرفی، تمامی اطلاعات لازم درباره‌ی خط مشی‌ها، سیاست‌ها، روش‌های اجرایی و سوابق مربوط به ممیزی‌ها و تصمیم برای صدور گواهی‌نامه باید در اختیار کمیته بی‌طرفی قرار گیرد. تمامی تهدیدها بررسی و توصیه‌هایی برای مواجهه یا رفع هر تهدید مهم برای بی‌طرفی تعیین و در صورت جلسه ثبت خواهد شد. برای پی‌گیری اجرای تصمیم‌های کمیته، این صورت‌جلسه به مدیر عامل سپرده خواهد شد.
- توسط مدیر صدور گواهی، صورت جلسه برای اعضاء کمیته ارسال می‌شود. رئیس کمیته بی‌طرفی باید عدم اجرای تصمیم‌های گذشته و جاری را به مدیر عامل گزارش نماید؛ و در صورت عدم رسیدگی مناسب، ضمن رعایت محرمانه‌بودن، باید خلاصه‌ی پی‌گیری‌ها و تهدیدهای مهم را به طرف‌های ذی‌نفع و مرکز تأیید صلاحیت گزارش دهد.



R71	9-9	نهاد صدور گواهی‌نامه‌ی فہامہ: روش اجرایی تعہد بہ بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین 
97-09-20	V-01	

## ۶ مراجع

■ استاندارد ملی ایران ایزو آی‌ای‌سی ۱۷۰۲۱/۱

## ۷ ضائم

■ خط مشی بی‌طرفی و رعایت اصول بنیادین

توزیع نسخ: واحد صدور گواهی ، واحد تضمین کیفیت .