

شناسایی و تعیین معیارهای تأیید صلاحیت سازمان های بازرسی از دیدگاه علمی * دکتر بهروز ریاحی

• چکیده

در این مقاله مستندات قانونی و راهنماهای موجود در کشور های مختلف برای تأیید صلاحیت و نیز ملاحظات قانونی بازرسان و مراجع تأیید صلاحیت که معیارهای تأیید صلاحیت نام دارد، معرفی شده است. در این بررسی، معیارهایی که امروزه به عنوان معیارهای اصلی در ارزیابی سازمان های بازرسی در سطح جهان مورد استفاده قرار می گیرد، مورد تحلیل قرار گرفته و همچنین انواع خرابی ها، شکایات و سهل انگاری ها مورد بررسی قرار می گیرد و برخی نکات مهم که می توانند در قالب مستنداتی، بحث شکایات را نظام مند نماید معرفی می شود. این نکات در واقع راه حلهایی مفید می باشد که میتواند بحث شکایات و ایجاد سهل انگاریها را به صورتی مدون و با ساختار منسجم، در بیاورد. تمام این نکات به صورت ملاحظات قانونی می باشد که منجر به تدوین دستورالعمل ها، آئین نامه ها و راهنماهای اجرایی می شود. در این مقاله با در نظر گرفتن تجربیاتی که سازمان های تأیید صلاحیت کشورهای مختلف دارند و با عنایت به ملاحظات ملی و اجتماعی کشور و با توجه به این اصل که معیارها اساساً بر اساس استاندارد معتبر ISO/IEC 17020 می باشد، به تعریف و تشریح معیارها می پردازیم.

کلید واژه ها: تأیید صلاحیت، سمینارهای علمی تأیید صلاحیت شرکتهای بازرسی فنی، ویژگی های سازمان بازرسی، روش های اجرایی بازرسی

• مقدمه

این معیارها بر اساس تحقیقات مبتنی بر تجربیات سازمانهای تأیید صلاحیت کشورهای دیگر بوجود آمده و شامل معیارهایی می باشد که در استاندارد ISO/IEC 17020 به آن اشاره شده است. بکارگیری مجموعه ای از معیارهای به دست آمده می تواند، موجب اصلاح ساختار ارزیابی ها شود. برای هر یک از معیارها سعی شده است، جنبه های مختلف تحلیل شود. در این مقاله، سوالاتی که یک ارزیاب در هر معیار با بررسی و ارزیابی های مختلف باید پاسخ دهد، مشخص می شود. معیارهای به دست آمده در واقع مجموعه ای شامل مهمترین و اثر گذارترین معیارها می باشد که بیشتر آن ها در استاندارد 17020

موجود می باشد، در این بخش منظور و طرز تلقی از معیارها، معرفی و بسط داده می شود.

*** مدرس علمی کاربردی دانشگاه جامع علمی کاربردی**

WWW.behrozriahi.ir

• تهیه فرمت ارزیابی:

پس از شناسایی معیارهای مهم، نیاز است تا یک فرمت کامل ارزیابی بر اساس معیارهای انتخاب شده، تعیین کرد. این فرمت همانطور که گفته شد، شامل معیارهایی است که در استاندارد ۱۷۰۲۰ توضیح داده شده است و شامل اطلاعات شخصی مربوط به سازمان بازرسی و اطلاعات دیگری از معیارها است که باید توسط ارزیابها پر شود.

در حقیقت این بخش شامل فرمهایی است که ارزیابان پس از ورود به سازمانهای بازرسی، برای ارزیابی باید پر کنند. سعی شده است تا فرمها و به طور کلی قالب ارزیابی به گونه ای تعریف شود که بیانگر تمام معیارهای معرفی شده باشد.

• شرح فرمت تهیه شده و تشریح نکات مرتبط:

در این بخش فرمتهای تهیه شده توضیح و تفسیر داده می شود. در این توضیح نحوه استفاده از فرمها و مواردی که در هر فرم هست را مورد ارزیابی قرار میدهیم.

نظام تائید صلاحیت در ایران، به دلیل نقش و جایگاه مهم کشور در منطقه و حجم مبادلات کالا و خدمات می تواند، به عنوان یک نهاد قدرتمند و مستقل فعالیت های خود را در حوزه تائید و نظارت بر صلاحیت سازمان های ارزیابی کننده انطباق توسعه دهد. این توسعه فواید فراوان و متفاوتی دارد:

- یکپارچگی در بررسی و ارزیابی انطباق کالاها، تولیدات و فرآیندهای ساخت و تولید و خدمات در حوزه های متفاوت صنعت و خدمات

- ارتباط و تبادل و ترانزیت کالا و خدمات و تسهیل تشریفات گمرکی با سرعت و سهولت بیشتر انجام می شود.

- رسمی شدن نهاد تائید صلاحیت ایران تحت نظر ارگان شناخته شده ای چون موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی می تواند، منجر به جدی شدن بحث ارزیابی انطباق با استانداردها در کشور شود.

• با قوت گرفتن بحث تائید صلاحیت سازمانهای ارزیابی انطباق، میتوان اعتماد چند جانبه ای با کشورهای همسایه و سایر کشورهایی که دارای حجم بالایی ترانزیت کالا و محصولات با ایران هستند، ایجاد کرد.

موارد عنوان شده تنها بخشی از فواید تهیه یک نظام یکپارچه تائید صلاحیت می باشد که نیازمند بحث بیشتر می باشد، با عنایت به نکات فوق و با مطالعه موردی از میان کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه می توان مجموعه ای از معیارهای مناسب، مشترک و موثر را برای کشور پیشنهاد داد.

بدیهی است که نظام تائید صلاحیت سازمانهای بازرسی، برای اجرای موفق و همه جانبه بحث تائید، تمدید، ارزیابی و نظارت، پیش از هر چیز نیاز به یک استاندارد مشخص، تعیین شده و عمومی دارد. به نظر می رسد، استاندارد ISO/IEC 17020 به دلایل زیر می تواند زیر بنای انتخاب معیارها تلقی شود:

۱. استاندارد ISO/IEC 17020 یک استاندارد جهانی، شناخته شده و پذیرفته شده توسط اغلب کشورهای دنیا می باشد، این استاندارد توسط سازمان جهانی استاندارد تدوین شده است و به عنوان راهنمای اصلی تمام کشورهای بررسی شده در مراحل قبل شناخته می شود.

۲. استاندارد ISO/IEC 17020 که توسط مجموعه ای از خبرگان و صاحب نظران تائید و تمدید صلاحیت، تدوین شده است، در برگزیده معیارهایی است که به خوبی می توانند وضعیت جاری سازمان بازرسی را تشریح کنند و در صورتیکه به خوبی بتوان عملیات ارزیابی را پیش برد، میتوان از آن به عنوان ابزار همیزي در جهت همسو نمودن فعالیت های سازمان های بازرسی کشور پرداخت.

۳. استاندارد ISO/IEC 17020 یک استاندارد کلی می باشد که کشورهای مختلف بنا به سیاستگذاری های خود، راهنماهای تکمیل کننده و یا تشریح کننده مناسبی برای آن ایجاد نموده اند. این راهنماها می تواند، اولاً نکات مبهم و تفسیر پذیر این استاندارد را تشریح نموده و ثانیاً اینکه به عنوان الگوی مناسب برای تبادل تجربیات با سایر کشورها باشند.

۴. استفاده از استانداردهای بین المللی مانند ISO/IEC 17020 می تواند هموارساز ارتباطات بین المللی، عضویت در سازمان های بین المللی مختلف و استفاده از مزایای آن و توسعه شناسایی های

متقابل MRA با کشورهای دیگر شود، که همه این تلاش ها امری است که فرآیند زمانی الحاق به سازمان تجارت جهانی WTO را شتاب می دهد.

بنابراین در این مقاله مبنای تعیین و تحلیل فاکتورها و معیارهای ارزیابی و تائید و تمدید صلاحیت را استاندارد ISO/IEC 17020 در نظر می گیریم. البته این به معنی عدم استفاده از معیار های دیگر که در این راهنما به آن اشاره شده یا به طور کمرنگ به آن اشاره شده است، نیست، بلکه به مفهوم استفاده همه جانبه، مفید و بومی شده کشورهای دیگر و حذف نقاط غیر ضروری، توضیح و افزودن نکات فرعی مهم دیگر است. این دیدگاه در مقابل دیدگاه کپی برداری و بدون تحلیل از متون سایر کشورهاست که منجر به ایجاد نتایج و بار منفی زیادی در کارها شده و بجای تسهیل امر منجر به ایجاد دشواریهای دیگر میشود. نکته دیگری که باید مدنظر این معیارها به عنوان پیشنهادی از سوی محققان بوده و با نظرات کارشناس، داشت این است که، افراد خبره و صاحب نظر در این حوزه می تواند توسعه یافته و به شکل مناسب برای اجرا در کشور تبدیل شود.

• معیارهای تائید صلاحیت سازمانهای بازرسی از دیدگاه علمی

۱- قلمرو سازمان بازرسی

یکی از مهم ترین فاکتورهای مورد بررسی در ارزیابی سازمانهای بازرسی، بررسی تعیین دقیق **دامنه قلمرو** سازمان بازرسی می باشد. این مساله به این جهت دارای ارزش و اعتبار است که در هنگام اعطای گواهینامه تائید صلاحیت متقاضی شده همچنین باید توجه داشت که بخشها و حوزه های تأیید صلاحیت، حوزه و دامنه فعالیت کاملاً مشخص شده باشد، همچنین زمینه فعالیت های بازرسی باید با جزئیات کامل مشخص شود، در این جزئیات باید تعیین شود که کدام يك از حوزه های بازرسی تائید شده، قابل تعمیم به تمام فعالیت های سازمان بازرسی نیست و تنها شامل بخشها و حوزه فعالیت هایی که مورد ارزیابی قرار گرفته و تائید شده، میشود. باید دقت نمود، زمینه های تائید شده باید به نحو مناسبی به اطلاع مشتری برسد.

همچنین ارزیابان وظیفه دارند، صرفاً در حوزه های بازرسی متقاضی برای تائید صلاحیت فرآیند ارزیابی را انجام دهند. غیر از مواردی

که برای ارزیابی باید در حوزه های دیگر نیز وارد شوند، نباید در سایر فعالیتهای بازرسی که به اختیار سازمان بازرسی متقاضی دریافت گواهینامه تائید صلاحیت نیستند، وارد شوند.

• الزامات اداری

۲-۱- بررسی نمودار سازمانی

نمودار سازمانی یک سازمان بازرسی باید نموداری فعال، دقیق و مبتنی بر واقعیات موجود باشد، برای باکس های تعریف شده کارکنان باید شرح وظایف مکتوب آنها در دسترس باشد، و به آسانی در اختیار ارزیابان قرار بگیرند. همچنین فعالیت های روزمره سازمانهای بازرسی، باید با شرح وظایف تعریف شده، منطبق باشد، شرح وظایف کارکنان میبایست به طور کامل و استاندارد، ضبط و نگهداری شود.

۲-۲- قابل شناسایی بودن

سازمان بازرسی باید از لحاظ قانونی قابل شناسایی باشد. مستنداتی که بر قابل شناسایی بودن سازمان بازرسی دلالت دارد شامل مستندات ثبت شرکت و اساسنامه سازمان بازرسی، و مواردی از این دست میشود، لیستی از فعالیتهای اصلی سازمان بازرسی به همراه قراردادهای منعقد شده با مشتریان باید فراهم شود، این مستندات بر فعال بودن سازمان بازرسی دلالت میکند، این مستندات به ملاحظه سرپرست ارزیابی قرار گیرد، چنانچه سازمان بازرسی خود بخشی از یک سازمان مادر دیگر است، باید در داخل آن سازمان به طور مشخصی قابل شناسایی و دارای مرزهای روشن و منفک و کارکنان مشخص دائمی باشد. همچنین سازمان بازرسی باید در نمودار سازمانی سازمان مادر، بوضوح مشخص شده باشد.

۲-۳- بیمه مسئولیت پذیری

سازمانهای بازرسی باید دارای بیمه مسئولیت پذیری عمومی باشند. حد و مشخصات این بیمه مسئولیت پذیری در زمینه های مختلف بازرسی باید توسط کارشناسان خیره تعیین و به سازمانهای بازرسی ابلاغ گردد. قراردادهای و نوع بیمه سازمانهای بازرسی توسط ارزیابان بررسی می شود.

در مواردی که سازمان بازرسی نیاز به بیمه مسئولیت پذیری تخصصی دارد (این ضرورت نیاز به تعریف مسئولیت پذیری تخصصی و تعیین سازمانهایی که به این نوع بیمه نیاز دارند باید کاملاً تشریح شود. معمولاً برای بازرسی ها با هزینه بازرسی بالا ریسک خطر بالا و یا

بازرسیهای فنی مواردی از این دست، بیمه های مسئولیت تخصصی نیاز است) ارزیابیها با استفاده از میزان و نحوه بیمه مسئولیت پذیری تخصصی تعریف شده، این بیمه را در سازمانهای بازرسی که وجود چنین بیمه هایی برایشان الزامی است، بررسی می کنند.

۴-۲- سیستم مشخص حسابداری

نظام مشخص حسابرسی و حسابداری و گردشهای مالی باید به صورت دقیق و با روشهای متداول صورت گیرد. گزارش ترانزنامه سالانه و سایر گزارشات مورد نظر مالی، باید تهیه و مورد نظارت ارزیابان قرار بگیرد. در صورتیکه سازمان بخشی از یک سازمان مادر است، باید دقت شود که سازمان بازرسی تحت یک سیستم مستقل و واضح فعالیت میکند.

۳- استقلال، بی طرفی و درستکاری

سازمان بازرسی در انجام فعالیت های بازرسی باید بی طرف و درستکار باشد، معیار استقلال، بی طرفی و درستکاری یک ضابطه و معیار اخلاقی می باشد که رعایت و نظارت بر آن منجر به سلامت فعالیت بازرسی میکند و اولین نکته مورد نظر در سازمانهای بازرسی این است که سازمان بازرسی باید از دیدگاه نوع الف، ب و پ مشخص باشد، این مشخصه در هنگام تقاضا برای تائید صلاحیت با توجه به تعاریف مشخص شده در راهنمای ISO/IEC 17020 مشخص شده است، سازمانهای نوع الف، ب و پ در واقع بر محور تفاوت در نوع استقلال آنها تقسیم بندی شده اند، در ارزیابی سازمانهای بازرسی از دیدگاه این معیارموارد زیر در نظر گرفته شود.

* ارزیابها، معیارهایی را که سازمان الف، ب و پ باید رعایت کنند، در سازمان بازرسی شناسایی نموده و مورد ارزیابی قرار می دهند. برای بررسی معیار بی طرفی و درستکاری کارکنان، سازمان بازرسی باید در انجام کارهای بازرسی بی طرف باشد و نتایج بازرسی به طور مستقیم در دریافت پاداش، حقوق و ... تاثیر نداشته باشد. به عبارت دیگر سازمان بازرسی باید شرایطی ایجاد کند که مشتریان پاداشها را به طور مستقیم به بازرسان و یا کارکنان کلیدی تقسیم نکنند.

بنابراین به نظر میرسد، مناسب است که پاداشهای اعطاء شده از طرف مشتریان طبق یک مکانیزم مدون بین همه کارکنان قسمت شود، مجموعه ملاحظات مربوط به بحث پاداش، باید در قراردادهای عقد شده با مشتری عنوان شود.

وجود تفاهمنامه ها و یادداشت هایی مبنی بر درستکاری کارکنان و یا وجود سوگند نامه، یا موارد تشویقی میتوانند، امتیازات مثبتی باشد

که سازمان بازرسی در ازاء معیار درستکاری و بی طرفی به خود اختصاص دهد.

۴- رازداری

سازمانهای بازرسی باید از ابتدای دریافت تقاضا برای بازرسی تا صدور گواهینامه، بازرسی مدارک، استاد و اطلاعات مربوط به کالاها و نتایج بازرسی را آشکار نکنند. برای این کار نیاز است تا تمام افرادی که به این اطلاعات دسترسی دارند، مورد آموزش قرار گرفته و توجیه شوند، برای این کار میتوان در روشهای اجرایی، افرادی را که نتایج و سایر اطلاعات بازرسی را در دسترس دارند مشخص نمود و از دسترسی افراد دیگر جلوگیری به عمل آورد. این مساله باید در مقررات داخلی سازمان تصریح میشود و برای آن راهنماهای اجرایی وجود داشته باشد.

۵- سازمان و مدیریت

این معیارها در حقیقت، مشخص کننده توانایی سازمان بازرسی در مدیریت و اجرای خدمات بازرسی دقیق می باشد. تمام فعالیت های فنی سازمان بازرسی باید مشخص شده و دستور اجرایی داشته باشند. هر یک از مسئولان و مدیران مربوطه معرفی و وظایف آن ها در حیطه فنی خود تعریف شود. ارزیابان در این بخش باید اطمینان حاصل کنند، که سازمان بازرسی از دیدگاه سازماندهی و مدیریت منابع انسانی و سایر منابع موجود در سازمان توانایی لازم را دارا باشد، به این ترتیب که وظایف مدیریتی خطیر تعیین و برای هر یک، افرادی منصوب شده باشد. یکی از مواردی که در بررسی فاکتور سازماندهی و مدیریت نقش عمده ای دارد، نقش و جایگاه مشخص مدیر فنی در سازمان بازرسی می باشد، مدیر فنی یک سازمان بازرسی، باید دارای شرح وظایف مشخص و جانشین تعیین شده باشد، حتی در سازمانهای بازرسی با چند زمینه، میتوان بیش از یک مدیر فنی در حوزه های مختلف تعریف نمود، همین مساله برای مدیر کیفیت نیز، مصداق دارد.

۶- سیستم مدیریت کیفیت

سیستم مدیریت کیفیت، یکی از مهمترین الزامات و فاکتورهایی است که به ارتقاء و بهبود وضعیت ارزیابی انطباق در کشور کمک میکند همانطور که مشاهده میشود، امروزه کیفیت در خدمات و بحثهای مربوط به رضایت مشتری در واحدهای خدماتی به عنوان یکی از مهمترین شاخصه های رشد و توسعه در بازارهای رقابتی و در نهایت در تجارت در مقیاس جهانی می باشد، سازمانهای بازرسی به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات، از

قاعده تلاش برای رضایت مشتری مستثني نیستند، بنابراین نیاز به ایجاد یک نظام یکپارچه کیفیت در سازمانهای بازرسی، ضروری به نظر میرسد، آنچه به عنوان الزامات موجود در یک نظامنامه کیفیت مطرح می باشد، به صورت یک ضمیمه در راهنمای ISO/IEC 17020 وجود دارد.

سیستم مدیریت کیفیت، صرفاً یک مکانیزم کنترل وظایف و شغلها نیست، بلکه تضمین انجام خدمات صحیح میباشد، خط مشی ها و اهداف کیفی سازمان بازرسی باید با کمک مدیر کیفیت سازمان تعریف و مدون شده باشد. این خط مشی در قالب یک نظامنامه کیفیت قرار میگیرد و متعهد میشود که سازمان در تمام سطوح خود، کیفیت خدمات و فعالیتها را تضمین میکند، بندهای مورد نظر در نظامنامه طبق پیوست پ راهنمای ISO/IEC 17020 عبارت است از :

- اطلاعات عمومی (نام، نشانی، شماره تلفن و وضعیت قانونی)
- بیانیه مدیریت در مورد خط مشی، اهداف و تعهد به کیفیت
- شرح زمینه های فعالیت و صلاحیت سازمان بازرسی کننده
- اطلاعاتی در مورد ارتباط سازمانی با سازمان های مادر و یا وابسته (در صورت موضوعیت داشتن)
- نمودار (های) سازمانی
- شرح شغلها ی مربوطه
- بیانیه خط مشی در مورد شرایط احراز آموزش کارکنان
- روشهای اجرای کنترل مدارک
- روشهای اجرایی ممیزی های داخلی
- روشهای اجرایی بازخور و اقدام اصلاحی
- روشهای اجرایی بازرنگری مدیریت سیستم مدیریت کیفیت
- دیگر روشهای اجرایی و دستورالعمل ها یا ارجاعات به روشهای اجرایی یا دستورالعمل ها که در این استاندارد خواسته شده است.

- فهرست توزیع نظامنامه کیفیت

تمام مندرجات موجود در نظامنامه، توسط ارزیابان بررسی میشود.

۷- ممیزی داخلی

ممیزی داخلی در حقیقت ارزیابی و نظارت سازمان بر فعالیت های بازرسی خود است، ممیزی داخلی به طور تصریحی به عنوان یک برنامه مهم و حیاتی سازمان تلقی شده و در استاندارد ISO/IEC 17020 به آن اشاره شده است. ممیزی داخلی میتواند نقش عمده ای در یکپارچه سازی برنامه

هاي بازرسي يك سازمان داشته باشد، خصوصا با در نظر گرفتن اين مساله كه سازمان بازرسي معمولا شامل يك دفتر مركزي و چندين مكان بازرسي و شعبه مي باشد، مواردی كه در ممیزی داخلی باید رعایت شود عبارتست از :

- برنامه ممیزی داخلی باید به طور كامل مستند شده و در اختيار واحدهای بازرسي مختلف قرار گیرد.
- نتایج برنامه ممیزی باید به صورت يك گزارش چاپ شود و در اختيار مدير فني و مدير کیفیت قرار گیرد.
- برنامه ممیزی داخلی باید به صورتی باشد، كه در هر سال حداقل يك بازرسي مورد نظارت و ارزیابی در محل قرار بگیرد. همچنین هر ۴ سال يكبار، تمام بازرسان ارزیابی شوند.
- افرادی كه كار ممیزی داخلی را انجام میدهند، باید دانش و تجربه کافی و توانایی و تجربه مشخص فني در حوزه بازرسي مشخص شده داشته باشند، اين افراد باید در يك لیست كامل با رزومه كاري مشخص شوند و براي آن ها در طول سال دوره هاي آموزشی تخصصی و فني مرتبط و مفید گذاشته شود.
- سازمان بازرسي باید بازخورد مناسبی را ناشی از مطالعه و تحليل نظارت هاي دوره اي انجام دهد به اين مفهوم كه اگر نتایج ممیزی هاي داخلی رضایت بخش نباشد، مجموعه اي از عكس العمل هاي مفید و مناسب در حداقل زمان ممكن صورت بگیرد و نتایج آن مکتوب شود، برگزاري دوره هاي آموزشی تکمیلی، تقویت كادر بازرسي و برگزاري جلسات توجیهی میتواند مفید باشد و نشان دهنده اين است كه سازمان بازرسي براي نظارت هاي داخلی و دوره اي خود، ارزش قائل است.

۸- كارکنان

كارکنان سازمانهاي بازرسي، نقش عمده و مهمی در کیفیت خدمات بازرسي دارند، كارکنان فني و خطیر سازمان باید افرادی آشنا، متخصص، با سوابق مناسب در حوزه تخصصی سازمان بازرسي باشند، تعداد افراد موجود در زیر مجموعه مدیریت فني و مدیریت کیفیت كه دارای مدرک تخصصی بوده و یا به عنوان كارشناس مطرح می باشند و مشغول انجام كار تخصصی تعریف شده باشند به عنوان يك امتیاز مثبت محسوب میشود و نشان دهنده ضعف یا قوت يك سازمان در استفاده از نیروی انسانی می باشد بنابراین به عنوان يك معیار مطرح و تعیین کننده محسوب می شود.

امروزه برای ارزیابی سازمانها با استفاده از کارکنان و افراد دائم و کارشناس، روشهای مناسب ایجاد شده است که می توان با استفاده از آنها سازمانها را مورد ارزیابی قرار داد. ۱

۹- آموزش

روشهای اجرایی بازرسی کالا و آزمونهای تخصصی، اساساً جزء مباحث تخصصی علمی شمرده میشود. بطوریکه این روشها در مجلات علمی و مجلات استاندارد به سرعت به روز میشود، علاوه بر این موضوع، بسیاری از روشهای بازرسی، روشهای پیچیده بوده و نیاز به هماهنگی و آموزش دوره ای دارند. برای انتقال دانش و تخصصهای جدید، سازمان بازرسی نیاز است تا آموزشهای متنوع، متفاوت و مفیدی برای کارکنان برگزار شود، بنا به سطح و پست سازمانی کارکنان این آموزشها میتواند تفاوت داشته

ISO/IEC ۱۹۰۱۱-۲۰۰۵-۱

به طور کلی وجود یک سیستم آموزشی مناسب، یا یک باکس مربوط به آموزش با مواد متناسب میتواند، بهره وری بازرسی ها را بالا ببرد، بنابراین نمی توان نقش آموزش را در کارایی و اثر بخشی بازرسی ها، کم رنگ تلقی نمود.

کارکنان فنی بطور مرتب باید تحت آموزش های مختلف و مرتبط با دوره های مناسب و هماهنگ قرار گیرند و آموزشهای آنها مستند شود. واحد تضمین کیفیت و کارکنان آن باید مجموعه ای از دوره های مختلف و مرتبط با مباحث روز در حوزه مدیریت کیفیت را برگزار کنند. این دوره ها نه تنها برای کارکنان واحد تضمین کیفیت، بلکه میتواند به طور جامع برای بسیاری از کارکنان سایر بخش ها نیز انجام شود.

مجموعه هایی از دوره های آموزشی مرتبط با راهنماهای ارزیابی انطباق، سری ۱۷۰۰۰ میتواند تاثیر مناسبی در درک متقابل میان سازمان تائید صلاحیت و سازمان بازرسی داشته باشد. همچنین سازمان بازرسی باید در کلاس های فراخوان، کارگاهها و همایش های تخصصی که توسط سازمانهای مرتبط برگزار میشوند، حضور یابند. تمام دوره های برگزار شده سازمان، باید مستند شده و نتیجه گیری شود.

۱۰- تجهیزات و تسهیلات مورد نیاز

فعالیت های بازرسی علاوه بر روشهای نرم افزار برای اجراء و نفرافزار متخصص جهت نظارت و پیگیری، نیازمند به سخت افزارهایی

می باشد که این سخت افزارها در حوزه های مختلف بازرسی تعریف شده و استاندارد می باشند.

این سخت افزارها می توانند از مجموعه ای از وسایل ساده اندازه گیری و گنج های عقربه ای، تا ابزار پیشرفته و آزمایشگاههای تخصصی باشد.

سازمان تائید صلاحیت باید مجموعه ای از ابزار و تجهیزات الزامی مورد نیاز برای بازرسی در حوزه های مختلف را معرفی کند، و تهیه این وسایل توسط سازمان بازرسی باید اجباری شود، غیر از این وسایل، تسهیلات و تجهیزات اضافی میتواند، به عنوان امتیازهای اضافی محسوب شود.

- سازمان بازرسی برای انجام آزمایشات خود باید دارای آزمایشگاه های مناسب و تائید شده ای باشد و یا با آزمایشگاه های تائید شده ای قرار داد داشته باشد. این آزمایشگاه ها نیز باید الزامات عمومی برای آزمایشگاه های آزمون که در استاندارد ISO/IEC 17025 آمده است را رعایت کنند.
 - نحوه استفاده و دسترسی افراد به وسایل و تسهیلات سازمان باید دارای مقررات و دستورالعمل هایی باشد که این دستورالعمل ها باید تهیه و منتشر شده و در اختیار کارکنان قرار بگیرد.
 - تجهیزات و تسهیلات سازمان باید به طور مناسبی (مثلا با تهیه بارکدهایی) قابل شناسایی باشد.
 - همچنین در صورت وجود يك بانک اطلاعاتی مفید و به روز و با تخصیص رکوردهایی به ابزار و تسهیلات را پایش نمود.
 - همچنین میتوان يك برنامه نگهداری و تعمیرات مناسب، در این بانک اطلاعاتی طراحی نمود.
 - وسایل اندازه گیری و ابزار دقیق باید دارای يك سیستم استاندارد کالیبراسیون باشد، سازمان بازرسی باید ابزار مناسب و مفید برای کالیبراسیون داشته باشد، این کارگاههای کالیبراسیون باید تائید شده باشد. در صورت عدم وجود چنین آزمایشگاههایی، میتوان از منابع بیرون از سازمان استفاده نمود. منابع خارجی به عنوان آزمایشگاه کالیبراسیون باید الزاما تائید شده سازمان تائید صلاحیت باشد.
- در ارتباط با کیفیت خدمات بازرسی، سازمان بازرسی باید مدارک زیر را در اختیار داشته باشد.

- انتخاب تامین کننده واجد شرایط
- صدور مدارك خرید مناسب
- بازرسي مواد دریافت کننده
- حصول اطمینان از انبار مناسب

۱۱- روشهاي اجرايي بازرسي

۱۱-۱- استانداردهاي و مستندسازي

استانداردهاي روشهاي اجرايي بازرسي به عنوان يکي از آیتم هاي مهم و اصلي در بسياري از راهنماهاي سازمان بين المللي استاندارد (ISO) مطرح مي باشد. در صورتیکه روشهاي بازرسي با يك روش استاندارد و تعريف شده انجام نشود، ممکن است منجر به نتایج نادرست و گمراه کننده شود، بنابراین به نظر میرسد، چگونگی اجرای بازرسي ها میتواند يك معيار تعيين کننده باشد، اولین نکته اي که در روش اجرايي بازرسي به ذهن میرسد، این است که روشهاي اجرايي بازرسي باید مستند باشد. همچنین کاری که بازرسان در عمل انجام می دهند، منطبق با مستندات باشد. این مستندات به طور گسترده در میان بازرسان منتشر شود و آنها از این راهنماها اطلاع داشته باشد.

- روشهاي نمونه برداري در بازرسي ها باید مبتني بر دیدگاههاي آماری باشد و به عنوان يك روش شناخته شده مانند استفاده از جداول داج و رومینگ و غیره به دست آمده باشد.

۱۱-۲- قراردادها

سازمان بازرسي باید قراردادهاي بازرسي را منعقد و اجرا کند که به طور کلي توانايي و تخصص لازم براي انجام آن را داشته باشد. همچنین منابع انساني و ساير منابع سازمان باید به اندازه اي باشد که امکان اجرايي بازرسي را داشته باشد. در قراردادها لازم است که خواسته هاي مشتريان و درخواست کنندگان خدمات سازمان بازرسي در حد کفایت مشخص شده باشد، آنچه به عنوان شرایط عمومي آمده است، باید حتماً به اطلاع مشتري برسد، حتي میتواند در سر برگي که قرارداد در آن ذکر میشود، شرایط کلي سازمان بازرسي را به مشتري معرفي نمود. قراردادهاي که عقد مي شود، باید دارای يك مکانيزم نظارتي و اقدام اصلاحي در مواقع ضروري از طرف سازمان بازرسي باشد، همچنین سازمان بازرسي موظف است مشاهدات و گزارشات خود را در زمان و موعد مشخص شده در قرارداد به اطلاع مشتري برساند.

۱۲- جایجایی نمونه ها و ارقام مورد بازرسی

برای جایجایی نمونه ها و ارقامی که توسط سازمان بازرسی مورد بازرسی قرار میگیرد و با توجه به ماهیت کالاها ممکن است نیاز به اقدامات ویژه ای برای حمل و نقل باشد، گاهی اوقات تسهیلات ویژه ای برای حمل و نقل و جایجایی نمونه ها مورد نیاز است. به طور کلی سازمان بازرسی موظف است یک روش اجرایی مفید و مدون برای نحوه حمل و جایجایی نمونه ها، ارقام و کالاها تعریف کند، همچنین سازمان تائید صلاحیت باید با کمک از سازمانهای مرتبط دیگر، کالاهایی که نیاز به تسهیلات ویژه ای دارند را شناسایی و راهنماهایی برای آنها تهیه کند و ارزیابان باید راهنماها را با دستور العمل های اجرایی سازمان بازرسی، انطباق دهند.

باید در نظر داشت برای مشخص شدن نمونه ها پس از انجام بازرسی ها در محل، نیاز است سازمان بازرسی اقدامات مقتضی برای افزایش قدرت پیگیری و ردیابی انجام دهد. به عنوان مثال سیستم کدگذاری و برچسب گذاری مناسب و مطمئن در مقابل حمل و نقل ها باید مناسب و تعریف شده باشد.

همچنین مشخصات ظاهری و عملکردی قطعات بازرسی شده باید به طور کامل و مشروح ثبت شود، تا بتوان آن را پس از حمل مورد بررسی قرار داد. بنابراین سازمان بازرسی باید روش مدونی برای جایجایی و شناسایی ارقام داشته باشد و این مستندات مورد تائید ارزیابان قرار بگیرد.

لازم است تا ارزیابان از انطباق عملی روش حمل و نقل با مستندات، مطمئن شوند.

۱۳- سوابق

یکی از فاکتورهای اساسی که سازمانهای بازرسی ملزم به رعایت آن می باشند، نگهداری و ضبط سوابق و تهیه یک سیستم بایگانی قوی می باشد، بطوریکه تمام تجربیات و مشاهدات ناشی از بازرسی، متون قراردادهای و صورت جلسه های انجام شده با مشتریان، نتایج ناشی از ممیزی های داخلی و سوابق کارکنان در آن ذخیره شده باشد، همچنین این بانک اطلاعاتی باید دستیابی مناسبی از اطلاعات قبلی و بایگانی شده داشته باشد.

۱۴- گزارش های بازرسی و گواهینامه های بازرسی

گزارش ها و گواهي نامه هاي بازرسي، به عنوان خروجي خدمات سازمان بازرسي شناخته ميشود و در واقع حکم محصول حاصل از بازرسي خدمات را دارد. سازمان بازرسي موظف است تا تمامي نتايج و بررسي هاي انجام شده را در گزارشات انتقال دهد. در صورتیکه سازمان بازرسي خدمات بازرسي را ارائه دهد که بخشی از آن تائيد شده نيست، اين مساله بايد در گواهي نامه بازرسي قيد شود. بايد توجه داشت که سازمان بازرسي ها بايد مطمئن شود که در بخشی از گواهي نامه ها قيد کند، هدف از ارائه اين گواهي، تائيد انطباق با استانداردهاي محصول است و از اين گواهي نامه نبايد در تبليغات استفاده کرد.

۱۵- پيمانکاري فرعي

سازمان بازرسي مي تواند در يکي از شرايط زير بخشی از کار بازرسي را به پيمانکاران فرعي خود بسپارد.

۱. وجود بارکاري اضافي، غير نرمال يا پيش بيني نشده
۲. سازمان بازرسي تجهيزات و يا تخصص لازم براي انجام بخشی از کار بازرسي را نداشته باشد.

۳. بخش کوچکي از قرارداد فراتر از توانايي هاي سازمان است. سازمان بازرسي موظف است تا براي استفاده از توانايي هاي خارج از مجموعه، با سازمانهاي قراردادي ببندد که در حوزه خدمات ارائه شده از طرف سازمان تائيد صلاحيت، تائيد شده تلقي مي شود.

- سازمان بازرسي موظف است، تا در صورت استفاده از پيمانکاران فرعي، مراتب را به اطلاع مشتري برساند.
- گزارشي که سازمان پيمانکار ميدهد، بايد منطبق بر گزارشات سازمان بازرسي بوده و همان رابطه را داشته باشد.

۱۶- شکايات و اعتراض ها

سازمان بازرسي بايد روش مدون و مستندي براي رسيدگي به شکايات دريافتي از طرف مشتريان داشته باشد. چنانچه ماهيت فرايند بازرسي و محصول به صورتي است که امکان اعتراض و شکايت زياد شود، حتما بايد افراد متخصص حقيقي استخدام شوند. از طرفي همانطور که قبلا نيز اشاره شد شرايط عمومي براي بازرسي ها بايد توسط سازمان بازرسي به اطلاع مشتري برسد، تمام جزئياتي که ممکن است بعدها موجب شکايت شود و نيز مواردی که دچار سوء تعبير براي مشتري ميشود و يا تجربه نشان داده است که امکان ايجاد شکايت زياد ميشود بايد در قرارداد تشریح شود.

تمام سوابق مربوط به شکایات و اعتراضات باید توسط سازمان بازرسی کننده نگهداری شود، تاریخ شکایت، موضوع و محتوی دعوی و نتیجه شکایات از جمله مواردی میباشد که باید شکایات ضبط و نگهداری شود.

۱۷- همکاری

سازمان بازرسی باید سابقه همکاری درخشانی با سایر سازمان های بازرسی داشته باشد، این همکاری علاوه بر تشریح مساعی در فعالیت های حرفه ای و بازرسی، شامل فعالیت های جنبی مشترک از قبیل ترجمه و تفسیر متون تخصصی بازرسی، برگزاری سمینارها، تبادل متخصصین و نیروهای انسانی، برگزاری کلاسها و غیره میباشد.

نتیجه گیری:

بررسی مستندات موجود در زمینه بازرسی، روشهای بازرسی، لوایح و آئین نامه های مصوب در فرآیند بازرسی، از جمله الزاماتی است که، سازمان بازرسی کننده می بایست به هنگام تائید صلاحیت به طور شفاف و واضح در اختیار ستاد تائید صلاحیت قرار دهد. نهادهای تائید صلاحیت باید تصویر جامعی از شرکت بازرسی و عملکرد آن در طول دوره تائید داشته باشد. نحوه عمل در کشورهای مختلف جهت تائید صلاحیت شرکتهای بازرسی، مبتنی بر معیارهای عمومی و الزامات اشاره شده در استاندارد ISO/IEC 17020 میباشد. این الزامات می تواند اطمینان دهد که آیا سبک شرکت بازرسی توانایی انجام بازرسی های تعهد شده را دارد یا خیر؟

❖ منابع و ماخذ:

۱. ریاحی- بهروز (۱۳۸۳) مدیریت دانش و مدیریت کیفیت، فصلنامه استاندارد و پژوهش شماره اول بهار ۸۳
۲. ریاحی- بهروز (۱۳۸۳) مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران خرداد ۱۳۸۳
۳. ریاحی- بهروز (۱۳۸۴) سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی مرداد ۱۳۸۴
۴. محمد فتحیان و دیگران (۱۳۸۳) نقش مدیریت دانش در ارتقاء تکنولوژی، سازمان مدیریت صنعتی

۵. عابد، محمد رضا و سلطانی، فرناز (۱۳۸۲) نقش نوآوری در تحقیقات کاربردی، چهارمین همایش مراکز تحقیق و توسعه صنایع و معادن
۶. گاندي، السمي (۱۳۸۴) مدیریت دانایی و خدمات مرجع در کتابخانه ها، ترجمه: صراف زاده، مریم و حاضری بغداد آباد، افسانه، نشریه الکترونیک، مرکز اسناد و مدارک ایران، شماره چهار
۷. میرزابیگی، جهانشاه (۱۳۸۴) انتقال دانش و حفظ مهارت، نیاز پیوسته فرایند جهانی شدن، فصلنامه مدیرساز، مرداد
۸. نعمتیان، حمید رضا، (۱۳۸۳) پذیرش نوآوری در موسسات خدماتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۸

۹- Amidon, Derba, M.(۲۰۰۲) **Towards an innovation super- highway , the globalization of**

Knowledge strategy , knowledge management journal , june pp : ۱۱-۱۲۰

۱۰- Amidon Debram . (۲۰۰۵) **the challenge of fifth Generation R&D , WWW.Entovation ,**

Com

۱۱- Davenport , T.H ., Marchard , . (۱۹۹۹) **IS KM just good information management ,**

financial times Mastering Information Management Supplement, financial times , London

march ۸th.

۱۲- Derdich sohn , JH. (۲۰۰۴) **Rewarding km per formances at SAIF , KM Reviwe Journal**

vol.۷ Issue ۴ , September / October , pp : ۸-۹

۱۳- Derdich Sohn , JH, (۲۰۰۴) **Measuring KM, s contribution to R&D at Samsung , km**

review journal , volume ۷ , issue ۲, may / June , pp: ۶-۷

۱۴- <http://www.oecd.Org>

۱۵- Hughes , ۱.p.& Holbrook , J.A.D.(۱۹۹۸)**A Measuring Knowledge Management : A new**

Indicator of Innovation In Enterpriss , center for policy research on Science and technology

simon fraser University at Harbour center , cprost Report ۹۸-۰۲ , June.

- ۱۶- lai . H . and chu.(۲۰۰۰) **Knnowledge management : a review of theoretical frameworks and industrial**
- ۱۷-lee,H.and choi,B.(۲۰۰۳) **Knowledge Management enablers,process and organization performance:an intergrative view and empirical examination , jornal of management information system ,vol,۲۰No.۱.pp:۱۷۹-۲۲۸**
- ۱۸-miller,William L.(۱۹۹۰)**A Broder mission R&D ,research technology Management,Non.dec.pp:۲۴-۳۶**
- ۱۹- Nonaka,I.,Toyama ,R.(۲۰۰۰)**konno : SECI,Ba and Leadership: aunified model of dynamic Knowledge creation , long Range planning Industrial Management Institute : First Iranian Management Resource website .**
- ۲۰-North,D.C.(۱۹۹۱)**Institutional change and economic performance , Cambridge university press .**
- ۲۱- savage, Charles M.(۱۹۹۰)**۵th Generation management : Integrating Enterprises through Human Networking Bedford , MA: the Ditial press.**
- ۲۲- seidler , ragna – de Alwis ,Hartmann evi . Gemunden, Hans Georg,(۲۰۰۴) **the role of tacit knowledge in innovation management , competitive paper submitted to the ۲۰ th Annual IMP Conference in Copenhagen,۲th- ۴th September.**
- ۲۳-Senge ,peter M(۱۹۹۰) **the fifth Discipline : the Art and practice of the learning organization/New yourk ,K.Y.Doubledey / currency**
- ۲۴-Qninn,J.Brian et al .(۱۹۹۴) **Information Technoligy in the services society : A Twenty – firstly – first Century lever .Study by the Computer Science and Telecommunication board , national Research Council ,Washington,DC:National Academy press.**

۲۵- Quinn, J.Brian(۱۹۹۲) Intelligent Enterprise : A Knowledge and service Based paradigm for Industry .New york ,NY: the free press.

۲۶- Wanger, Cynthia ,G(۲۰۰۲) the Rise of the knowledge Manager ,the futurist ۳۶ ,no,۲ march /April/pp:۱۴-۱۵

• ضمیمه

برخی تجارب نویسنده در ارتباط با

موضوع گزارش

❖ مدیر اجرایی نظام تائید صلاحیت ایران

۱۳۸۰ - ۱۳۸۵

❖ عضو کمیته کشورهای در حال توسعه مجمع بین المللی تائید

صلاحیت IAF ۱۳۸۰ - ۱۳۸۵

❖ رئیس کمیته تائید صلاحیت شرکتهای بازرسی فنی

۱۳۸۰ - ۱۳۸۵

❖ دبیر شورای نظام تأیید صلاحیت ایران

۱۳۸۰ - ۱۳۸۵

❖ نویسنده کتاب ارزیابی انطباق و تائید صلاحیت

۱۳۸۳

❖ نماینده ایران در مجمع بین المللی تائید صلاحیت IAF ، اتحادیه بین

المللی

تائید صلاحیت آزمایشگاهی ILAC و اتحادیه منطقه ای تائید

۱۳۸۰ - ۱۳۸۵

صلاحیت آسیا

پاسیفیک PAC

