



شرح فرایند

ممیزی

کد مدرک: PR.HO.QM.003(6)



شرکت گروه سرمایه گذاری مکن (مکن)

شماره بازنگری	شرح تغییرات	تاریخ بازنگری
-	تدوین روش اجرایی ممیزی داخلی (QP.8.02)	۸۲/۰۲/۰۱
۱	اصلاح صفحه اول روش اجرایی ممیزی داخلی (QP.8.02)	۸۲/۰۴/۳۰
۲	اصلاح پیوست‌های روش اجرایی ممیزی داخلی (QP.8.02)	۸۲/۰۷/۱۵
۳	اصلاح بند ۲-۳ صفحه اول و ستون مسؤول در صفحات دوم و سوم (مدیر سیستم کیفیت بجای رئیس تضمین کیفیت) روش اجرایی ممیزی داخلی (QP.8.02)	۸۳/۰۴/۲۷
۴	اصلاح کلی روش اجرایی ممیزی داخلی (QP.8.02)	۸۵/۱۰/۰۲
۵	تدوین فرایند ممیزی سیستم مدیریت کیفیت گروه با کد مدرک (PR.HO.QM.003)	۹۱/۰۴/۰۵
۶	بازنگری کلی فرایند ممیزی جهت پوشش فرایند ممیزی شرکت‌های تابعه و مادر با کد مدرک (PR.HO.QM.003)	۹۲/۰۷/۲۰

عنوان پرونده الکترونیکی	محل ذخیره
PR.HO.QM.003(6).pdf	<ul style="list-style-type: none"> iso مستندات معتبر \Pourmohamadi\ www.hic-iran.com

توزیع نسخ:	
کلیه مدیریت‌ها و معاونت‌های شرکت مادر	کلیه شرکت‌های تابعه

تهیه کنندگان:		
کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت مادر)	کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت مادر)	کارشناس تضمین کیفیت (شرکت مادر)
سمیرا فلاح	ولی اله دلجو	امیر بهزاد بهشتی‌زاد

تأیید کننده:	تصویب کننده:
مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی (شرکت مادر)	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت (شرکت مادر)
محمد رحیمی مقدم تاریخ: ۹۲/۰۷/۲۰	سید شمس‌ا... نعمتی تاریخ: ۹۲/۰۷/۲۰



	<p>شرح فرایند</p> <p>ممیزی</p>	 <p>شرکت گروه سرچ (سهان پور)</p>
---	--------------------------------	--

«فهرست مندرجات»

۱. هدف سند..... ۳
۲. دامنه کاربرد ۳
۳. مسؤولیت‌ها ۳
- فرایند ممیزی سیستم مدیریت کیفیت گروه..... ۵
- ممیزی داخلی ۶
- ممیزی خارجی ۱۰
- پیگیری عدم انطباق‌ها ۱۲
۴. پیوست ۱۳

	<p>شرح فرایند</p> <p>ممیزی</p>	 <p>شرکت گروه سرپایه کاری سخن</p>
---	--------------------------------	---

۱. هدف سند

تشریح فرایند ممیزی سیستم مدیریت کیفیت گروه و زیر فرایندهای مرتبط

۲. دامنه کاربرد

کلیه مدیریت‌ها و معاونت‌های شرکت مادر

کلیه شرکت‌های تابعه

۳. مسؤلیت‌ها

ردیف	اقدام	مسئول
۱	تدوین و بازنگری فرایند	مدیریت سیستم‌ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر)
۲	اجرای فرایند	مدیریت سیستم‌ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر) / مدیریت‌ها و معاونت‌های شرکت مادر / کلیه شرکت‌های تابعه
۳	پیشنهاد اصلاح فرایند	کلیه واحدها و افراد مرتبط به مدیریت سیستم‌ها و بهبود سازمانی
۴	حصول اطمینان از حسن انجام فرایند	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت

۴. تعاریف و اصطلاحات

- **ممیزی (Audit):** فرآیندی نظام‌یافته، مستقل و مدون، به منظور بدست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آن‌ها بصورت عینی و با هدف تعیین میزان انطباق الزامات سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001) و فرایندها و مجموعه مستندات معتبر سازمان برآورده می‌شوند.
- **ممیزی داخلی (Internal Audit):** فرایند ممیزی که توسط تیم ممیزی در داخل سازمان و برای برآورده‌سازی مقاصد سازمان، خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفی آن انجام می‌شود. تیم ممیزی شامل مجموعه‌ای از کارشناسان تضمین کیفیت و سایر افراد مرتبط سازمان است که با مسؤلیت و راهبری سرممیز و همیاری ممیز(ان) تشکیل می‌شود.
- **ممیزی خارجی (External Audit):** فرایند ممیزی که توسط سازمان‌های بیرونی مستقل دارای صلاحیت (Certificate Body - CB) جهت انطباق سازمان با الزامات استاندارد ISO 9001 و ثبت و ارائه گواهی‌نامه معتبر مربوطه (Certificate) انجام می‌پذیرد.
- **عدم انطباق ماژور (Major NC):** این نوع عدم انطباق در شرایطی رخ می‌دهد که:

	شرح فرایند	 شرکت گروه سرمایه گذاری سخن (تهران)
	ممیزی	

- کل سیستم مدیریت کیفیت یا مستندات موجود از کنترل خارج گردیده است.
- یکی از الزامات استاندارد وجود ندارد.
- تعدادی عدم انطباق که همگی مربوط به یک موضوع هستند، وجود دارد.
- عدم انطباقی مشاهده گردیده است که می تواند منجر به تحویل محصولات نامنطبق یا بازرسی نشده برای مشتری شود.
- عدم انطباقی بیش از یک بار در ممیزی های متوالی تکرار شده باشد.

	<p>شرح فرایند</p> <p>ممیزی</p>	 <p>شرکت گروه سرایگداری مکان (شایان مکان)</p>
---	--------------------------------	---

فرایند ممیزی سیستم مدیریت کیفیت گروه

اهداف فرایند

- اطمینان از تطابق فعالیت‌های سازمان بر مستندات معتبر
- اطمینان از تطابق فعالیت‌های سازمان بر الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت
- اطمینان از دسترسی کارکنان به مستندات موردنیاز

صاحب فرایند

اصلی: مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی شرکت مادر
سایر: مسئول تضمین کیفیت شرکت‌های تابعه

ورودی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مبدأ (از فرایند)
۱	فهرست اصلی مستندات معتبر	سند	مدیریت کیفیت/ مدیریت مستندات
	پرسشنامه ممیزی	سند	-

خروجی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مقصد (به فرایند)
۱	گزارش ممیزی داخلی	سند	مدیریت کیفیت/بازنگری مدیریت

شرح مراحل کار فرایند

ردیف	عنوان زیرفرایندها	نوع	مسئول
۱	ممیزی داخلی	زیر فرایند	مدیریت سیستم‌ها و بهبودسازمانی
۲	ممیزی خارجی	زیرفرایند	مدیریت سیستم‌ها و بهبودسازمانی
۳	پیگیری عدم انطباق‌ها	زیر فرایند	در شرکت مادر: مدیریت سیستم‌ها و بهبودسازمانی/ در شرکت‌های تابعه: مسئول تضمین کیفیت



شرح فرایند

ممیزی



زیرفرایند ممیزی داخلی

اهداف فرایند

- اطمینان از تطابق فعالیت‌های سازمان بر مستندات معتبر
- اطمینان از دسترسی کارکنان به مستندات موردنیاز

صاحب فرایند

اصلی: مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی
سایر: کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر، نماینده مدیریت در سیستم کیفیت، مسئولین تضمین کیفیت شرکت‌های تابعه

ورودی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مبدأ (از فرایند)
۱	فهرست اصلی مستندات معتبر	سند	مدیریت کیفیت/مدیریت مستندات گروه
۲	پرسشنامه ممیزی	سند	-

خروجی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مقصد (به فرایند)
۱	گزارش ممیزی داخلی	سند	مدیریت کیفیت/بازنگری مدیریت
۲	گزارش عدم انطباق‌های ممیزی	سند	مدیریت کیفیت/ممیزی سیستم مدیریت کیفیت/ پیگیری عدم انطباق‌ها
۳	برنامه پیگیری عدم انطباق‌های ممیزی	سند	مدیریت کیفیت/ممیزی سیستم مدیریت کیفیت/ پیگیری عدم انطباق‌ها



شرح فرایند

ممیزی



شرح مراحل کار فرایند

ردیف	شرح فعالیت	نوع	مسئول	مدارک مرتبط
۱	تهیه برنامه کلان ممیزی و جلسات بازنگری مدیریت کارشناس تضمین کیفیت (سرممیز) شرکت مادر بطور سالانه، برنامه کلان ممیزی شرکتها و جلسات بازنگری مدیریت را در قالب فرم "برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت" تهیه نموده و برای بررسی و تایید به مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر ارائه می نماید. برای هر شرکت تابعه/ واحد شرکت مادر بایستی حداقل دو بار در سال و به فواصل منظم، ممیزی داخلی انجام گردد.	شروع فرایند/ فعالیت	کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر	– برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت (FO.HO.QM.009)
۲	<u>بررسی برنامه</u> مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر "برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت" را بررسی می نماید. در صورتی که برنامه مورد تایید وی باشد، آن را جهت تصویب و ابلاغ به نماینده مدیریت در سیستم کیفیت ارسال می نماید. ادامه از گام ۳. در صورتی که برنامه مورد تایید نباشد، نیز جهت اعمال اصلاحات لازم به کارشناس ارجاع می دهد. ادامه از گام ۱.	فعالیت	مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر	– برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت (FO.HO.QM.009)
۳	<u>بررسی و ابلاغ برنامه به شرکت های تابعه/ واحدهای مرتبط</u> نماینده مدیریت در سیستم کیفیت برنامه تهیه شده را بررسی می نماید. در صورتی که مورد تایید باشد آن را به شرکتها/ واحدهای مرتبط ابلاغ می نماید. ادامه از گام ۴. در صورتی که برنامه مورد تایید نباشد آن را جهت اصلاح ارجاع می دهد. ادامه از گام ۲.	فعالیت/ پایان فرایند	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت	– برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت (FO.HO.QM.009)



شرح فرایند

ممیزی



شرکت گروه سرمایه‌گذاری مکن (پارس)

ردیف	شرح فعالیت	نوع	مسئول	مدارک مرتبط
۴	<p><u>تهیه/ به‌روزرسانی پرسشنامه‌ها و برنامه ممیزی</u></p> <p>در زمان تعیین شده در فرم "برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت"، فرم‌های "پرسشنامه ممیزی" مربوط به فرایندهای مختلف بررسی و به‌روزرسانی شده و افرادی که در فرایند ممیزی هر شرکت/ واحد حضور دارند، تعیین می‌شوند.</p> <p>سپس فرم "اعلام برنامه ممیزی" تکمیل گردیده و به همراه فرم‌های "پرسشنامه ممیزی" فرایندهای مختلف، به مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی ارائه می‌گردد.</p> <p>می‌توان جهت آشنایی پرسنل فعال در حوزه مدیریت کیفیت شرکت‌ها با نحوه انجام کار در سایر شرکت‌ها و انتقال تجربیات برتر در سطح گروه، علاوه بر اعضای تیم ممیزی افراد دیگری را همراه تیم ممیزی اعزام نمود. لازم به ذکر است که اعضای تیم ممیزی بایستی حائز شرایط زیر باشند:</p> <p>۱- بر فعالیت مورد ممیزی و مستندات مرتبط به آن تسلط کافی داشته باشند</p> <p>۲- به واحد ممیزی شونده وابستگی نداشته باشند</p> <p>۳- دوره آموزشی ممیزی را طی نموده باشند</p>	شروع فرایند/ فعالیت	کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر	<p>- لیست مستندات معتبر شرکت (FO.HO.QM.001)</p> <p>- پرسشنامه ممیزی (FO.HO.QM.010)</p> <p>- فرم اعلام برنامه ممیزی داخلی (FO.HO.QM.011)</p>
۵	<p><u>بررسی و ارسال پرسشنامه‌ها و برنامه ممیزی</u></p> <p>مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی برنامه و پرسشنامه تهیه شده را بررسی می‌نماید. در صورتی که برنامه مورد تایید وی باشد، پس از اخذ تأیید نماینده مدیریت در سیستم کیفیت آن را به واحد/ شرکت مربوطه ارسال می‌کند. ادامه از گام ۶.</p> <p>در صورتی که برنامه مورد تایید وی نباشد جهت اعمال اصلاحات لازم، ادامه از گام ۴.</p> <p>برنامه ممیزی داخلی لازم است حداقل دو هفته پیش از زمان تعیین شده جهت اجرای ممیزی به شرکت/ واحد مربوطه ارسال گردد.</p>	فعالیت	مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی	<p>- پرسشنامه ممیزی (FO.HO.QM.010)</p> <p>- فرم اعلام برنامه ممیزی داخلی (FO.HO.QM.011)</p>

ردیف	شرح فعالیت	نوع	مسئول	مدارک مرتبط
۶	<u>اجرای ممیزی و ثبت مشاهدات</u> سرممیز مطابق با زمانبندی ارائه شده در برنامه ممیزی داخلی، اقدام به اجرای ممیزی با استفاده از پرسشنامه‌های ممیزی و ثبت مشاهدات خود می‌نماید. همچنین فهرست عدم انطباق‌های ثبت شده در ممیزی‌های داخلی و خارجی قبلی را نیز مورد پایش و ممیزی قرار می‌دهد. در صورتی که عدم انطباقی مشاهده شود، مراتب در فرم گزارش عدم انطباق ثبت شده و پس از تعریف اقدامات اصلاحی مورد نیاز به مسئول تضمین کیفیت شرکت مربوطه گزارش داده می‌شود. ادامه از گام ۸. اگر عدم انطباقی وجود نداشته باشد، ادامه از گام ۹.	فعالیت	کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر	<p>– فرم اعلام برنامه ممیزی داخلی (FO.HO.QM.011)</p> <p>– پرسشنامه ممیزی (FO.HO.QM.010)</p> <p>– گزارش عدم انطباق ممیزی (FO.HO.QM.012)</p>
۷	<u>ثبت عدم انطباق‌های شناسایی شده</u> مسئول تضمین کیفیت شرکت مربوطه، عدم انطباق‌های شناسایی شده را جهت انجام پیگیری‌های بعدی در فرم پیگیری عدم انطباق‌ها ثبت می‌نماید.	فعالیت	مسئول تضمین کیفیت شرکت تابعه/ مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی شرکت مادر	<p>– گزارش ممیزی داخلی (FO.HO.QM.013)</p> <p>– برنامه پیگیری عدم انطباق‌های ممیزی (FO.HO.QM.014)</p>
۸	<u>تدوین گزارش ممیزی داخلی</u> پس از اجرای ممیزی، سرممیز بایستی حداقل ۱۰ روز پس از انجام ممیزی گزارش ممیزی داخلی را تدوین نموده و آن را جهت بررسی به مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی ارائه می‌نماید.	فعالیت	کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر	<p>– گزارش ممیزی داخلی (FO.HO.QM.013)</p>
۹	<u>بررسی گزارش و ارائه نظرات و پیشنهادات</u> مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی گزارش را بررسی می‌نماید و در صورت لزوم پیشنهادات اصلاحی خود را ارائه داده و گزارش را به نماینده مدیریت در سیستم کیفیت ارسال می‌نماید.	فعالیت	مدیر سیستم‌ها و بهبود سازمانی شرکت مادر	<p>– برنامه پیگیری عدم انطباق‌های ممیزی (FO.HO.QM.014)</p>
۱۰	<u>بررسی گزارش</u> نماینده مدیریت در سیستم کیفیت گزارش ممیزی داخلی را مورد بررسی قرار می‌دهد و پس از ارائه نظرات و پیشنهادات خود، نسخه‌ای از گزارش را به واحد/ شرکت مربوطه ارسال می‌نماید. پس از هر ممیزی داخلی نیاز به تشکیل جلسه بازنگری مدیریت موردی بررسی شده و در صورت نیاز درخواست تشکیل جلسه را ارسال می‌نماید.	فعالیت/پایان فرایند	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت	<p>– گزارش ممیزی داخلی (FO.HO.QM.013)</p>



شرح فرایند

ممیزی



ممیزی خارجی

اهداف فرایند

- اطمینان از تطابق فعالیت‌های گروه با الزامات استاندارد ISO9001
- دریافت/ تمدید گواهی‌نامه معتبر ISO9001

صاحب فرایند

اصلی: مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی
سایر: کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر، نماینده مدیریت در سیستم کیفیت

ورودی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مبدأ (از فرایند)
۱	نامه درخواست تعیین برنامه ممیزی خارجی	سند	-
	برنامه ممیزی خارجی	-	-

خروجی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مقصد (به فرایند)
۱	گزارش ممیزی خارجی	سند	-





شرح فرایند

ممیزی



شرح مراحل کار فرایند

ردیف	شرح فعالیت	نوع	مسئول	مدارک مرتبط
۱	<p><u>تعیین برنامه ممیزی خارجی</u></p> <p>پس از دریافت نامه درخواست تعیین برنامه ممیزی از ممیزی خارجی، نماینده مدیریت در سیستم کیفیت در تعامل با مدیر سیستم ها و بهبود سازمانی و کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر، مکان و تاریخ ممیزی خارجی را ضمن هماهنگی با شرکت تابعه مربوطه، تعیین و به شرکت گواهی دهنده اعلام می کند.</p> <p>سپس پیگیری های لازم از شرکت گواهی دهنده جهت دریافت برنامه ممیزی خارجی انجام می شود.</p>	شروع/ فعالیت	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت	<p>- نامه درخواست تعیین برنامه ممیزی خارجی</p> <p>- برنامه ممیزی خارجی</p>
۲	<p><u>اجرای ممیزی</u></p> <p>ممیزی از شرکت/کارگاه تعیین شده براساس برنامه توسط ممیز خارجی و با حضور کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر انجام می شود.</p>	فعالیت	ممیز خارجی - کارشناس تضمین کیفیت شرکت مادر	-
۳	<p><u>دریافت و بررسی گزارش ممیزی</u></p> <p>نماینده مدیریت در سیستم کیفیت، گزارش ممیزی خارجی را از شرکت گواهی دهنده دریافت می نماید و آن را به مدیریت سیستم ها و بهبود سازمانی ارائه می نماید.</p> <p>در صورتی که در ممیزی سیستم مدیریت کیفیت عدم انطباقی مشاهده شود، به اطلاع واحد/شرکت مربوطه رسیده تا جهت پیگیری های بعدی در فرم "برنامه پیگیری عدم انطباق های ممیزی" ثبت گردد.</p>	فعالیت/ پایان فرایند	مدیریت سیستم ها و بهبود سازمانی	<p>- گزارش ممیزی خارجی</p> <p>- برنامه پیگیری عدم انطباق های ممیزی (FO.HO.QM.014)</p>

	<p>شرح فرایند</p> <p>ممیزی</p>	
---	--------------------------------	--

پیگیری عدم انطباق‌ها

اهداف فرایند

- اطمینان از تطابق فعالیت‌های سازمان بر مستندات معتبر
- اطمینان از رفع عدم انطباق‌ها در موعد مقرر و بصورت مناسب

صاحب فرایند


اصلی: مدیر سیستم‌ها و بهبودسازمانی، مسئولین تضمین کیفیت شرکت‌های تابعه

ورودی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مبدأ (از فرایند)
۱	برنامه پیگیری عدم انطباق‌های ممیزی	سند	مدیریت کیفیت/ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت سازمان/ ممیزی داخلی یا خارجی
۲	گزارش‌های عدم انطباق ممیزی	سند	مدیریت کیفیت/ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت سازمان/ ممیزی داخلی
۳	گزارش ممیزی خارجی	سند	مدیریت کیفیت/ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت سازمان/ ممیزی خارجی

خروجی‌ها

ردیف	شرح	نوع	مقصد (به فرایند)
۱	برنامه پیگیری عدم انطباق‌های ممیزی (تکمیل شده)	سند	-

	<p>شرح فرایند</p> <p>ممیزی</p>	
---	--------------------------------	--

شرح مراحل کار فرایند

ردیف	شرح فعالیت	نوع	مسئول	مدارک مرتبط
۱	بررسی برنامه پیگیری عدم انطباقها مسئول تضمین کیفیت، در تاریخ و موعد مشخص شده برای رفع عدم انطباق در برنامه پیگیری عدم انطباقهای ممیزی، وضعیت رفع عدم انطباقهای سیستم مدیریت کیفیت را بررسی می نماید.	شروع فرایند/ فعالیت	مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر مسئول تضمین کیفیت شرکت تابعه	- برنامه پیگیری عدم انطباقهای ممیزی (FO.HO.QM.014)
۲	پیگیری وضعیت عدم انطباقها مسئول تضمین کیفیت، با توجه به برنامه، وضعیت رفع عدم انطباق را از واحد مربوطه پیگیری نموده و در صورت نیاز پیشنهادات و راهکارهای لازم را نیز ارائه می نماید.	فعالیت	مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر مسئول تضمین کیفیت شرکت تابعه	- برنامه پیگیری عدم انطباقهای ممیزی (FO.HO.QM.014)
۳	ثبت نتایج نتایج پیگیریهای انجام شده جهت رفع عدم انطباقها از واحدهای مختلف در فرم مربوطه ثبت می شود تا در جلسه بازنگری مدیریت مورد بررسی قرار گیرد.	فعالیت / پایان فرایند	مدیر سیستمها و بهبودسازمانی شرکت مادر مسئول تضمین کیفیت شرکت تابعه	- برنامه پیگیری عدم انطباقهای ممیزی (FO.HO.QM.014)

۵. پیوست

۱- برنامه سالانه سیستم مدیریت کیفیت	FO.HO.QM.009
۲- پرسشنامه ممیزی	FO.HO.QM.010
۳- فرم اعلام برنامه ممیزی داخلی	FO.HO.QM.011
۴- گزارش عدم انطباق ممیزی	FO.HO.QM.012
۵- گزارش ممیزی داخلی	FO.HO.QM.013
۶- برنامه پیگیری عدم انطباقهای ممیزی	FO.HO.QM.014