

## مقررات ممیزی و صدور گواهی‌نامه‌ی DQS

### 1- خدمات ممیزی و صدور گواهی‌نامه

#### 1-1 دامنه و کاربرد

مقررات ممیزی و صدور گواهی‌نامه، برای تمام خدمات ممیزی و صدور گواهی‌نامه‌های معروف و ارائه شده به مشتریان بین‌المللی گروه DQS، شامل تمام شرکت‌های تابعه و شرکاء آن به‌کار می‌رود. لیست جاری کلیه‌ی اعضاء گروه DQS در آدرس [www.dqs-ul.com](http://www.dqs-ul.com) درج شده‌اند. این مقررات در تمام مراحل فرآیند صدور گواهی‌نامه یا ممیزی اعمال می‌شوند که شامل (اما نه محدود به) ارائه‌ها و توضیحات خدمات، قراردادهای سفارشات خرید و یا کار، برنامه‌ها و الحاقات توافق‌شده بین DQS و مشتری می‌باشند، مگر این‌که به‌وضوح در نوشته قید و توافق شوند یا توسط اسناد قانونی تعیین شوند. این مقررات ممیزی و صدور گواهی‌نامه، پس از انتشار، قابل اجرا خواهند بود و تا زمان تدوین و انتشار نسخه‌ی بعدی، معتبر باقی خواهند ماند.

نسخه‌ی فعلی این مقررات به زبان انگلیسی در سایت <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> در دسترس است و همچنین می‌توان آن را از تمام دفاتر DQS تهیه نمود.

#### 2-1 تعریف اصطلاحات

- «Client»؛ به معنی مشتریان یا هر سازمانی است که به دریافت خدمات گواهی‌نامه و ممیزی DQS، شامل نمایندگانی که برایشان کار می‌کنند، نیاز دارد و خواهان آن است.
- «DQS» به هر عضوی از گروه بین‌المللی DQS، شامل زیرمجموعه‌ها و شرکا اطلاق می‌شود که خدمات ممیزی و صدور گواهی‌نامه را به مشتریان ارائه می‌دهند.
- «Assessment» به هر فعالیت سیستماتیک DQS برای جمع‌آوری شواهد عینی و ممیزی عینی آن‌ها برای تعیین حدود ضوابط تعریف‌شده، اطلاق می‌گردد. همچنین ممکن است به‌عنوان «Audit» نیز به‌کار برده شود.
- «Assessor»؛ به ممیزها، سرممیزها و کارشناسانی (Expert) اطلاق می‌شود که نمایندگان گروه DQS برای انجام روند صدور گواهی‌نامه و ممیزی هستند.

#### 3-1 خدمات ممیزی و صدور گواهی‌نامه

- ممیزی و صدور گواهی‌نامه‌ی یک سیستم مدیریتی توسط یک شخص سوم شایسته و مستقل مانند DQS، منافع ارزشمندی را برای مشتری به همراه دارد. این گواهی‌نامه، مدرکی دال بر سیستم مدیریت اثربخش و مناسب است که تطابق و استمرار پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان را با رعایت همزمان مقررات و الزامات توأم می‌دارد.

- در حین ممیزی، ممیزان با تجربه و صاحب صلاحیت، سیستم مدیریت و فرآیندهای آن را برای سازگاری و اثربخشی مداوم، باتوجه به شرایط در حال تغییر بازار و محیط مورد بررسی قرار می‌دهند. ممیزان با مشخص نمودن پتانسیل بهبود و پیشرفت، توانایی سازمان را در تحقق اهداف یاری می‌دهند تا موفقیت‌های پایدار مشتریان افزایش یابد. به این دلیل مشتریانی که کارفرمایان دارای گواهی‌نامه هستند به آن‌ها و سیستم مدیریت آن‌ها اعتماد می‌کنند.

#### 4-1 مرجع قرارداد منفرد و شرایط پیمان

این مقررات ممیزی و صدور گواهی‌نامه‌ی DQS، جزء جدایی‌ناپذیر هرگونه توافق ممیزی و صدور گواهی‌نامه بین کارفرمایان و DQS است. این توافقات، همواره نوع و ماهیت خدمات پیشنهادی که شامل قیمت‌ها و زمان‌بندی‌ها است را ارائه و مشخص می‌نمایند. به‌علاوه، این گروه‌ها شرایط تجاری را تعیین می‌کنند که معمولاً مختص به کشور ارائه‌دهنده‌ی خدمت یا کشور محل اقامت شرکای قرارداری است. این شرایط تجاری شامل بندهایی درمورد نمایندگی قانونی، حوزه‌ی قضائی، مسئولیت، مالیات، بدهی، شرایط پرداخت و غیره می‌باشد که یا در خود توافق‌نامه مشخص می‌شود و یا در یک سند مرجع مربوطه به توافق‌نامه ضمیمه می‌گردد.

هرگاه که یک دفتر محلی DQS خدمتی را تحت اجازه یا اعتبار یک دفتر DQS دیگر ارائه دهد، آن‌را به نام و از طرف دفتر مجوزدهنده/اعتباردهنده‌ی مربوطه انجام می‌دهد. همچنین پذیرش پیشنهاد محلی و امضای قرارداد محلی، بخشی از صدور قانونی گواهی‌نامه است که بین کارفرما و دفتر DQS مجوزدهنده/اعتباردهنده منعقد می‌شود. مسئولیت اجرایی، مالی و قانونی فعالیت‌های تحت مجوز خاص، همیشه تحت مسئولیت دفتر DQS معتبر باقی می‌ماند.

#### 2- فرآیند صدور گواهی‌نامه

DQS سیستم مدیریت مشتری یا بخش‌های آن‌را با هدف تخمین میزان تطابق الزامات توافق شده، مانند استانداردهای بین‌المللی، ملی یا بخش‌های خاص و مشخصات فنی مورد ممیزی قرار می‌دهد. این کار یک یا چند مرحله دارد که معمولاً با یک گزارش ممیزی که نتایج ممیزی را مستند می‌کند، پایان می‌یابد. زمانی که شواهد کافی از تطابق سیستم با الزامات مذکور یافت شد DQS با صدور گواهی‌نامه آن‌را تأیید می‌نماید.

اگر در ممیزی شواهدی دال بر عدم انطباق با الزامات و استانداردها رؤیت شوند، مشتری باید برای اقدامات اصلاحی جهت رفع آن‌ها در محدوده‌ی زمانی مشخص برنامه‌ریزی کند. گواهی‌نامه فقط زمانی صادر می‌گردد که این اقدامات به‌شکل اثربخش انجام پذیرفته و نتیجه دهند. محدوده و مدت اعتبار در گواهی‌نامه بیان می‌شوند.

تمام یافته‌های ممیزی براساس یک فرآیند نمونه‌گیری است که هدف آن داشتن مدارک قابل اعتماد برای اجرای مؤثر و انطباق سیستم مدیریت است. با این حال، ممکن است جنبه‌های تجاری منفی یا مثبتی نیز وجود داشته باشند که توسط تیم ممیزی بررسی نشده‌اند. تنها مسئولیت سازمان این است که پتانسیل محدوده و موقعیت یافته‌ها را کشف و ارزیابی کند، تا از تطابق کامل با استانداردهای به‌کاربرده شده اطمینان کامل یابد. در موارد عدم انطباق، DQS مسئول نیست.

مشتری و DQS توافق می‌نمایند که ممیزی و یا اعتباربخشی سیستم (یا سیستم‌های) مدیریت مشتری منطبق با استانداردهای قابل اجرا، الزامات صنعتی مرتبط (اگر قابل اجرا هستند) و توافق‌نامه‌ی اعتباربخشی و ممیزی شامل این سند و یا هر سند ضمیمه‌شده یا مرجوع شده به آن، باید اجرا شوند.

شرکت DQS در ممیزی‌ها و اعتباربخشی‌ها، کاملاً مستقل، غیر مغرض و غیر ذینفع است. ممیزی‌ها معمولاً در محل اجرای فعالیت مشتری انجام می‌شوند اما ممکن است با فعالیت‌های ممیزی از راه دور و خارج از موقعیت تکمیل شوند. نوع، حدود و

زمان بندی ممیزی بین دو طرف در توافق جداگانه ای قید می شوند. DQS همواره سعی می کند تا اختلالات روند تجاری را در حین انجام ممیزی برای مشتری به حداقل برساند.

فرآیند صدور گواهی نامه معمولاً شامل مراحل زیر است:

## 2-1 اطلاعات اولیه

فرآیند با دریافت خواسته ها و نیازهای مشتری آغاز می شود. DQS می خواهد راجع به سازمان مشتری، سیستم مدیریتی آن، اندازه و نوع اجرا بدانند. هر دو طرف در مورد اهداف ممیزی و گواهی نامه، شامل استانداردها و مشخصات قابل اجرا توافق می کنند.

## 2-2 پیشنهاد و قرارداد

DQS بر مبنای اطلاعات اولیه، برای خدمات ممیزی و اعتباربخشی، پیشنهاد دقیقی که درخور نیازهای منحصر به آن مشتری باشد را ارائه می دهد. در یک قرارداد مکتوب، کلیه موارد قابل تحویل و انجام، به انضمام معیارهای ممیزی و گواهی نامه مشخص می شوند.

## 2-3 برنامه ریزی پروژه پیش ممیزی – اختیاری (pre-audit)

یک ممیزی اولیه بعنوان اولین اقدام قابل انجام است تا تحلیل انحراف سنجیده شده و نقاط قوت و ضعف و نوحی بهبود سازمان عیان گردد. برای ممیزی کاملتر و صدور گواهی نامه و حضور سرممیز برای ممیزی کلیه فرآیندها و موقعیت ها می توان اقدام نمود که هر دو مورد بنا به نظر مشتری اختیاری خواهند بود.

## 2-4 تحلیل سیستم (Stage 1)

فرآیند ممیزی، با بازنگری و ممیزی مستندات سیستم، اهداف، نتایج بازنگری مدیریت و ممیزی داخلی آغاز می شود. در طی فرآیند، میزان توسعه یافتگی و آمادگی سیستم مدیریت مشتری برای ممیزی برآورد می شوند. ممیز، شواهد خود را بازگو نموده و هماهنگی لازم برای فعالیتهای مورد نیاز برای ممیزی سیستم در محل را انجام می دهد.

## 2-5 ممیزی سیستم (Stage 2)

در این مرحله، تیم ممیزی تعیین شده، سیستم مدیریت مشتری را در محل تولید محصول یا ارائه خدمات، ممیزی می نماید. تیم ممیزی، با اعمال استانداردها و مشخصات تعیین شده سیستم مدیریت، میزان اثربخشی تمام زمینه های کارکردی و تمام فرآیندهای سیستم مدیریتی را براساس مشاهدات، بازرسی ها، مصاحبه ها، بررسی سوابق مربوطه و سایر تکنیک ها، ممیزی می کند.

نتیجه‌ی ممیزی، شامل کلیه‌ی شواهد به‌دست آمده و معین، در جلسه‌ی اختتامیه ممیزی به اطلاع ممیزی‌شونده می‌رسد. در صورت لزوم، برنامه‌های اجرایی موردنیاز، با ممیزی‌شونده توافق خواهند شد.

## 6-2 ممیزی سیستم (System Evaluation)

عملکرد مستقل صدور گواهی‌نامه‌ی DQS، فرآیند ممیزی و نتایج آن را ممیزی نموده و مستقلاً در خصوص صدور گواهی‌نامه تصمیم‌گیری می‌نماید. مشتری، یک گزارش ممیزی دریافت می‌کند که در آن نتایج ممیزی مستند شده‌اند. اگر کلیه‌ی الزامات رعایت شده باشند، مشتری گواهی‌نامه را دریافت می‌کند.

## 7-2 ممیزی‌های نظارتی (Surveillance audits)

3 هر دوره نیم ساله یا حداقل سال یکبار ممیزی‌های مراقبتی برای پی بردن به اثربخشی، دوام و پتانسیل بهبود مستمر سیستم مدیریت اجرا می‌گردد.

## 1-3 ممیزی‌های مجدد (Re-Audit)

گواهی‌نامه‌ی سیستم مدیریت برای دوره‌ای محدود که حداکثر سه‌ساله است، معتبر می‌باشد. برای تمدید اعتبار در پایان هر دوره، ممیزی مجددی برای اطمینان از در حال اجرا بودن تمام الزامات قابل‌اجرا، انجام می‌شود. گواهی‌نامه‌ی جدید با توجه به تحقق این موضوع، صادر می‌شود. ممکن است فرآیند صدور گواهی‌نامه که شرح داده شد، برای استانداردهای خاص جزئی، متفاوت باشد.

## 3- حقوق و تعهدات مشتری

### 1-3 نگهداری سیستم مدیریت

مشتری جهت اخذ و نگهداری گواهی‌نامه، باید سیستم مدیریت مستندی را اجرا و حفظ کند که شرایط الزامات استاندارد یا مشخصات انتخابی را برآورده کند. مشتری باید شواهدی دال بر انطباق و اثربخشی سیستم مدیریتی تعیین‌شده فراهم کند که برای ممیزی، به‌راحتی در اختیار تیم ممیزی قرار گیرد. مشتری باید کلیه‌ی اقدامات لازم را انجام دهد تا این اطمینان را فراهم آورد که سیستم مدیریت در تمام زمان‌ها، به‌شیوه‌ای اثربخش و منطبق حفظ می‌شود.

## 2-3 دسترسی به اطلاعات

مشتری تضمین می‌کند که DQS به کلیه‌ی اطلاعات لازم و تسهیلات مورد نیاز برای اجرای وظایف ممیزی تعیین‌شده، دسترسی دارد. مشتری، تمام نمایندگان و پرسنل انتخابی را جهت ارائه‌ی دقیق، کامل و به‌موقع اطلاعات به ممیزی، در خصوص کلیه‌ی فرآیندها احضار می‌کند که برای ممیزی مهم است. در محدوده‌ی سیستم‌های مدیریت معتبر، تمام سوابق مربوط به شکایات و

### 3-3 اعلام تغییرات و حوادث خاص

مشتری متعهد است تا هرگونه تغییرات اثرگذار بر سیستم مدیریت و اعتبار آن‌را بدون تأخیر به اطلاع DQS برساند. این موضوع به‌ویژه شامل خرید و فروش بخش یا تمام شرکت، هر نوع تغییر در مالکیت، تغییرات عمده‌ی اجرایی، تغییرات در فرآیندها، حوادثی مانند حوادث جدی یا نقض جدی تعهدات قانونی/مقرر که نیاز به دخالت مقامات قانونی شایسته، یا اعلام ورشکستگی یا اقدامات ترکیبی می‌شود. DQS در تمام این موارد، با مشتری مشورت خواهد کرد و چگونگی حفظ گواهی‌نامه را تعیین می‌کند.

### 4-3 استقلال ممیزی

مشتری موظف است از هرگونه اقدام یا شرایطی که استقلال ممیزان و کارمندان را زیر سؤال ببرد پرهیز نماید. این موضوع به‌طور خاص شامل پیشنهادات مشاوره، پیشنهادات استخدام، پرداخت حقوق دوگانه، عقد قرارداد متمایز یا هر نوع توافقات مالی دیگر می‌شود.

### 5-3 حق رد ممیز

مشتری قبل از تأیید تاریخ ممیزی، این حق را دارد که ممیز(یا ممیزان) تعیین‌شده توسط DQS را با توجیه مناسب رد کند. در این صورت DQS جایگزین مناسبی را برای ممیز رده‌شده در نظر می‌گیرد.

### 6-3 محرمانگی و امنیت اطلاعات

مدارکی که DQS در اختیار مشتری قرار می‌دهد شامل علامت‌ها و نماد گواهی‌نامه‌ی DQS، تابع قانون حق کپی می‌باشند. مشتری باید تصدیق کند که کلیه‌ی مدارک مذکور و نیز آنچه توسط DQS مورد آزمون قرار می‌گیرند متعلق به DQS هستند و تنها ممکن است برای احتیاجات داخلی مشتری مورد استفاده قرار گیرند و قابل ارائه به شخص ثالث نیستند و برای اهدافی غیر از توافقات مکتوب مورد استفاده قرار نمی‌گیرند. مشتری متعهد به حفظ هرگونه اطلاعات کسب‌شده از DQS و نیز اطلاعات مرتبط با ممیزان و پرسنل خود می‌باشد. این تعهد حتی پس از فسخ قراردادها نیز به‌قوت خود باقی‌ست. مشتری این تعهد را از طرف کلیه‌ی وابستگان و نمایندگان و افراد کمکی خود می‌پذیرد. مشتری می‌تواند گزارشات را در سازمان خود ارسال نماید ولیکن اجازه‌ی تلیخیص و یا نشر بخشی آن‌را ندارد.

### 7-3 حق استفاده از گواهی‌نامه و علائم

مشتری، با داشتن گواهی‌نامه‌ی معتبر DQS، می‌تواند جهت ارتقاء خود، از گواهی‌نامه و علائم مجاز که در وبسایت DQS منتشر شده‌اند، استفاده نماید.

استفاده‌ی مجاز از علامت معتبر حق کپی سیستم مدیریت DQS، علامت ثبت‌شده‌ی شرکت UL، و علائم دیگر گواهی‌نامه، باعث بالابردن اعتماد مشتریان به سیستم مدیریت معتبر کارفرمایان و عملکرد مربوطه می‌شود. این علائم عموماً در نوشت‌افزار شرکت، بروشورها، اینترنت، نمایشگاه‌ها، وسایل نقلیه و یا تبلیغات استفاده می‌شوند که باید مستقیماً با سازمان‌های تأیید شده و سیستم مدیریت آن‌ها مرتبط باشند.

استفاده از گواهی‌نامه‌ها و علامت‌ها محدود به دامنه و مدت اعتبار گواهی‌نامه است و نباید روی هیچ کالا یا بسته‌بندی کالا یا هرچیز دیگر درج شوند، زیرا ممکن است به‌عنوان انطباق کالا تعبیر شود.

### 8-3 درخواست‌ها و شکایات

هر مشتری DQS این حق را دارد که از خدمات اجرا شده در محدوده‌ی توافق، به‌گونه‌ای که تمام انتظارات معقول و الزامات رعایت شده باشند، بهره ببرد. در صورت عدم تحقق، مشتری این حق را دارد که شکایتی را نسبت به شرکت DQS مطرح کند. DQS اطلاعات لازم را برای تجزیه‌تحلیل و بهبود درخواست ارائه خواهد کرد.

در صورت اختلاف نظر با میزان DQS یا اتخاذ تصمیمی خاص در زمینه‌ی صدور گواهی‌نامه، مشتری این حق را دارد که درخواستی را برای شرکت مسؤل DQS ارائه دهد. اگر برای افرادی که مستقیماً درخواست داده‌اند، راه‌حلی پیدا نشود، مشتری درخواست تجدید نظر کتبی برای مدیریت ارشد DQS یا به‌عنوان آخرین گزینه، برای هیئت داوری که نظر نهایی را می‌دهند، ارسال می‌کند.

### 4- حقوق و تعهدات DQS

#### 1-4 ممیزی‌های سیستم‌های مدیریت

DQS به وسیله‌ی ممیزی‌های منظم دوره‌ای (معمولاً به‌صورت هر نیم‌سال یا سالیانه)، اثربخشی و تطابق سیستم مدیریت گواهی‌شده‌ی مشتری را تأیید می‌نماید. برای این منظور، DQS حق دسترسی به تسهیلات مشتری را در چارچوب بازدیدهای ممیزی برنامه‌ریزی‌شده، عملیات نظارتی، فرآیندهای بازرسی، محصولات و خدمات، مصاحبه با کارکنان و نمایندگان، بررسی مستندات و سوابق مورد نیاز و جمع‌آوری اطلاعات از طریق تکنیک‌های ممیزی دیگر را دارد. DQS می‌تواند از اشخاص ثالث اطلاعات و شکایاتی مبنی بر عدم اثربخشی یا انطباق سیستم مدیریتی در مورد مشتریانی که گواهی‌شده‌اند دریافت نماید. DQS این حق را دارد که پس از مشورت با مشتری، ممیزی‌هایی مضاف و غیرمعمول انجام دهد. DQS در زمینه‌های تحت کنترل قانون، این حق را دارد که هر زمان که لازم است، ممیزی‌های اضافه و بدون اطلاع قبلی انجام دهد.

#### 2-4 اعتبار و اختیار

DQS توسط واحدهای مختلف اعتباربخشی و سایر مقامات دولتی و غیردولتی، مجاز به صدور گزارشات ممیزی و گواهی‌ها مطابق با استانداردها و مشخصات مختلف است. این مهم شامل اختیار به شرکت دادن کارکنان و کمک کنندگان این واحدها در فرآیند ممیزی است. با توجه به قوانین مربوط به اعتبار و اختیار، DQS به این افراد اجازه‌ی دسترسی به اسناد خود و اطلاعات مربوط به مشتری را با توجه به شرایط محرمانه بودن مندرج در این‌جا می‌دهد. علاوه‌براین، هر زمان که صراحتاً نیاز به استانداردهای فردی یا مشخصاتی باشد، اطلاعات مربوط به مشتری و نتایج ممیزی به این واحدها ابلاغ می‌شوند. با پذیرش این مقررات صدور گواهی‌نامه

و ممیزی، مشتری الزامات اعتبار و اختیار قابل اجرا، شامل تمام موارد ذکر شده را می‌پذیرد. DQS این حق را دارد که وظایف خاص ممیزی و صدور گواهی‌نامه را به سایر شرکت‌های DQS که دارای اعتبارات و اختیارات لازم هستند، تفویض کند. هر زمان که گواهی‌ها توسط یک شرکت DQS غیر از شریک محلی مشتری صادر شود، تمام حقوق و تعهدات مربوطه در این جا به صورت برابر به شرکت DQS گواهی‌دهنده و معتبر اعمال می‌شوند.

#### 3-4 تخصیص ممیزان

تخصیص ممیزان شایسته از مسئولیت‌های اساسی DQS است. DQS توافق دارد که همواره از ممیزان حائز صلاحیت در حیطه‌ی قابلیت‌ها، تجربیات و خصوصیات فردی آن‌ها استفاده نماید. ممیزان باید برای مشخصات و استانداردهای لازم، اختیار کافی و تجربه‌ی صحیح در حوزه‌ی اجرایی مشتری و مدیریت و ممیزی داشته باشند. در اکثر مواقع DQS یک تیم را برای ممیزی انتخاب می‌نماید که شامل تعداد 2 یا بیشتر ممیزان برای انجام فرآیند ممیزی می‌باشد. در صورت درخواست، DQS یک CV کوتاه از ممیزان را به مشتری ارائه می‌دهد. اگر ممیزی در حین یا قبل از ممیزی حاضر نباشد، DQS در صورت امکان ممیز مناسب دیگری را جایگزین می‌نماید.

#### 4-4 برنامه‌ریزی ممیزی‌ها

شرکت DQS این حق را دارد که برای سیستم مدیریت مشتری برنامه‌ریزی کند. ممیزی‌ها باید بر اساس راحتی متقابل برای هر دو طرف در چارچوب‌های زمانی مجاز توسط الزامات قابل اجرا برنامه‌ریزی شوند. زمان ممیزی بایستی به صورت مکتوب تأیید شود. این زمان دارای محدودیت بوده و بسته می‌شود. ممیزی‌های قطعی شده در صورت کنسلی یا تعویق شامل جریمه می‌شوند.

#### 5-4 صدور گواهی‌نامه

در صورتی که مشتری الزامات گواهی‌نامه‌ای و الزامات قراردادی را اجرا نماید گواهی‌نامه DQS (که در این جا «گواهی‌نامه - Certificate» نامیده می‌شود) صادر شده و به مشتری تحویل داده می‌شود. تصمیم صدور گواهی‌نامه از مسئولیت‌های اساسی شرکت مجاز گروه DQS است و بر اساس پیشنهاد ممیزان برای صدور و بررسی نتایج و ارزیابی که در گزارش ممیزی ثبت شده‌اند، این تصمیم گرفته می‌شود. گواهی‌نامه‌ی صادره دارای محدودیت اعتبار زمانی حداکثر 3 سال است که از تاریخ صدور، شروع می‌شود.

#### 6-4 محرمانگی و حفاظت از داده‌ها

DQS خود را متعهد به حفاظت از محرمانگی اطلاعات مشتریان می‌داند؛ که این اطلاعات، چه مربوط به موضوعات داخلی سازمان مشتری باشند یا مربوط به ارتباطات کاری، در دسترس عموم قرار نمی‌گیرند و برای DQS نیز در زمینه‌ی فعالیت‌های آن در

موقعیت مشتری در دسترس هستند. این موضوع همچنین برای نتایج مکتوب و شفاهی ممیزی صحت دارد. DQS، اطلاعات محرمانه را تنها با مجوز کتبی مشتری به شخص ثالث افشا می‌کند، مگر این‌که صراحتاً در قوانین ممیزی و صدور گواهی‌نامه مطرح شده باشد. DQS سوابق مربوط به ممیزی‌ها را حداقل برای دو دوره (معمولاً ۶ سال) نگهداری می‌کند. این تعهدات حتی پس از پایان زمان قرارداد و فسخ نیز به قوت خود باقی هستند.

#### 7-4 تبلیغات

DQS این حق را دارد که لیستی از تمام مشتریانی که گواهی‌نامه‌ی DQS را دارند، نگهداری و منتشر کند. این انتشار شامل نام، آدرس سازمان گواهی‌شده و وضعیت گواهی‌نامه و محدوده و مرجع استاندارد/مشخصات است. این موضوع مورد توافق مشتریان خواهد بود.

#### 8-4 ارتباطات الکترونیکی

با وجود موارد ذکر شده، مشتریان به DQS اجازه می‌دهند تا جهت ارسال اطلاعات و انتقال آن از امکانات الکترونیکی مانند اینترنت، شبکه‌های عمومی و ایمیل که توسط مشتری معرفی شده‌اند، استفاده کند. مشتری تأیید می‌کند که DQS قادر به ضمانت محرمانگی اطلاعات در چنین انتقال‌هایی نیست. مشتریان در صورت وجود هرگونه نا امنی و ضعف امنیت در انتقال اطلاعات توسط این شبکه‌ها و اینترنت نمی‌توانند DQS را مقصر بدانند و شرکت نیز انتقال اطلاعات را در هر صورت محرمانه تلقی می‌نماید و با این منظور امور را اداره خواهد نمود.

اگر مشتری به وبسایت DQS لینک شود: ۱. اطلاعات موجود در وبسایت DQS متعلق به DQS می‌باشد؛ ۲. وبسایت ارتباطی، کاربر را مستقیماً و همان‌طور که توسط DQS ذکر شد، بدون اعمال هیچ فریم، پنجره‌ی مرورگر یا محتوای شخص ثالث، به وبسایت DQS انتقال می‌دهد؛ ۳. وبسایت لینک شده، اشاره‌ای به تأیید مشتری یا محصولات و خدماتش ندارد.

#### 5- گواهی‌نامه‌ها و علائم

##### 1-5 صدور گواهی‌نامه‌ها و استفاده از علائم

هنگامی که مشتری موفق به اعلام تطابق با الزامات استاندارد در ممیزی می‌شود و مطابقت سیستم مدیریت با استانداردهای بین‌المللی و ملی تأیید می‌شود، DQS گواهی‌نامه‌ی مشتری را صادر می‌کند. مشتری این حق را دارد که برای افزایش اطمینان شرکای تجاری، از گواهی‌نامه و علائم اعتباری مربوطه استفاده نماید.

پس از صدور گواهی‌نامه، یک سرویس نظارت مستمر ایجاد خواهد شد تا انطباق سیستم مدیریت به صورت پیوسته حفظ شود. ایجاد و نگهداری گواهی‌نامه، مشروط به اجرای توافق صدور گواهی‌نامه و ممیزی و پایبندی به شرایط و ضوابط آن توسط مشتری است.

اگر گزارش شود که سیستم مدیریت مشتری، فرآیندها، کالاها یا خدمات، با الزامات قانونی، تنظیم شده، گواهی‌نامه یا سایر الزامات قابل اجرا منطبق نیستند، مشتری باید با DQS در معلوم کردن حقایق همکاری کند، اطلاعات لازم و مربوط با عدم تطابق را به اشتراک بگذارد و اقدامات اصلاحی لازم را انجام و گزارش دهد.

مشتری توافق می‌کند که سرویس نظارت مانند ممیزی‌های پیشرفت و هر ممیزی اجتماعی دیگر که توسط DQS انجام شده



است، تنها به عنوان بررسی‌هایی برای تمرین مشتری برای تعیین انطباق سیستم مدیریت آن با الزامات گواهی‌نامه است و آن مشتری به هیچ وجه مسئولیت سیستم مدیریت، فرآیندها، کالاها و خدماتش را در محدوده‌ی صدور گواهی‌نامه از خود سلب نمی‌کند.

گواهی‌نامه‌ها و علائم گواهی‌نامه، قابل انتقال برای جانشینان در عنوان و سازمان‌های دیگر نیستند. هرگاه گواهی‌نامه‌ای منقضی، معلق، باطل یا منسوخ شود، مشتری باید از هر ارتقاء یا استفاده‌ای از گواهی‌نامه خودداری کند. مشتری توافق می‌کند که گواهی‌نامه را پس از انقضاء و ابطال بازپس دهد و هرگونه حق نگهداری آن از مشتری سلب می‌شود.

## 2-5 عدم صدور گواهی‌نامه

DQS تنها گواهی‌نامه‌هایی را صادر می‌کند که تمام الزامات استانداردهای منتخب، مشخصات و قراردادهای با پیروی از ممیزی (اولیه/مجدد) برآورده شده باشند. در صورت عدم تحقق، ممیزی، طی یک گزارش عدم انطباق، کمبودها را مستند می‌کند یا در موارد دیگر محدودیت‌هایی که باید برای صدور گواهی‌نامه برآورده شوند را مشخص می‌کند. تمام موارد عدم انطباق یا محدودیت‌ها باید قبل از صدور گواهی DQS برطرف شده باشند. DQS در صورت لزوم، بخشی از ممیزی یا تمام آن را تکرار خواهد کرد. اگر عدم انطباق‌ها برطرف نشده باشند یا پیش‌نیازهای صدور گواهی‌نامه حتی پس از پیگیری ممیزی‌ها برآورده نشده باشند، روند صدور گواهی‌نامه از طریق انتشار گزارشی بدون گواهی به پایان خواهد رسید.

## 3-5 تعلیق، ابطال یا فسخ یک گواهی‌نامه

### 1-3-5 تعلیق

DQS این حق را دارد که اگر مشتری تعهدات گواهی‌نامه، قراردادی یا مالی را نقض کند، گواهی را در شرایطی از قبیل موارد زیر و نه فقط محدود به آن موقتاً تعلیق کند:

- اقدامات اصلاحی برای سیستم مدیریت به وضوح و به‌طور مؤثر در طی چارچوب زمانی مقرر اجرا نشده‌اند؛
  - زمان‌بندی‌های ممیزی که توسط DQS برای ممیزی‌های لازم برای نگهداری گواهی‌نامه پیشنهاد شده‌اند، رعایت نشده‌اند و به این خاطر دوره‌های تعیین‌شده از زمان ممیزی قبلی اشتباه شده‌اند و تخطی صورت گرفته است؛
  - DQS به‌موقع از تغییرات برنامه‌ریزی شده برای سیستم مدیریت و سایر تغییرات یا حوادث خاص (۳-۳ را ببینید) که بر انطباق سیستم با استاندارد یا مشخصاتی که اساس ممیزی را شکل می‌دهند، مطلع نشود.
  - اگر گواهی‌نامه‌ی DQS، گواهی‌نامه‌ی IQNet یا علامت گواهی‌نامه به‌شيوه‌ای گمراه‌کننده یا غیرمجاز استفاده شوند.
  - اگر هزینه‌های ناشی از ممیزی و خدمات گواهی‌نامه‌ها، در موعد مقرر و پس از حداقل یک اخطار کتبی پرداخت نشوند.
- DQS با اعلام کتبی، تعلیق را به مشتری اعلام می‌کند. اگر ظرف زمان 2 هفته علل تعلیق رفع نگردند، DQS دوباره علل تعلیق و اقدامات اصلاحی مورد نیاز جهت رفع آن را به‌شکل مکتوب به مشتری اعلام می‌نماید.
- گواهی‌نامه‌ها برای مدتی محدود (معمولاً حداکثر 90 روز) تعلیق می‌شوند. در صورتی که موارد به‌شکل اثربخش در زمان مقرر رفع و اعلام شوند این تعلیق کنسل می‌شود. اگر اقدامات لازم در زمان تعیین‌شده انجام نگیرند، همان‌طور که قبلاً ذکر شد، DQS گواهی‌نامه را باطل می‌کند.

### 2-3-5 ابطال گواهی‌نامه

DQS این حق را دارد که در موارد زیر گواهی‌نامه را ابطال نماید و عدم اعتبار آن را اعلام کند:

- مهلت دوره‌ی تعلیق سپری شود.

- سیستم مدیریت با استاندارد یا مشخصاتی که براساس آن بنا شده است، منطبق نباشد یا مشتری نخواهد و نتواند که عدم انطباقها را رفع کند.
- مشتری با وجود شرایط تعلیق، به استفاده از گواهی نامه و علائم و مزایای آن ادامه دهد.
- مشتری از گواهی نامه و علائم طوری استفاده نماید که اعتبار گواهی نامه و DQS خدشه دار شود.
- مشخص شود که گواهی نامه بیش از این برای سازمان قابل اعتبار نیست.
- مشتری داوطلبانه یا اجباراً تن به ورشکستگی دهد.
- مشتری عملاً ارتباط قراردادی خود با DQS را فسخ نماید.

### 3-3-5 فسخ

- DQS در موارد زیر حق اعلام فسخ و عدم اعتبار گواهی نامه را دارد:
- متعاقباً معلوم شود که پیش شرطهای لازم برای صدور گواهی نامه در واقعیت انجام نشده اند؛
  - مشتری فرآیند صدور گواهی نامه را عمداً مختل کند، به گونه ای که واقعیت، بی طرفی یا استقلال نتایج ممیزی برای DQS زیر سؤال بروند.

### 6- الزامات برنامه ای افزوده شده

ممکن است برای برخی بخش های خاص سیستم مدیریت یا خدمات ممیزی و صدور گواهی نامه ای محصول، الزامات برنامه ای اضافه و اجباری اعمال شوند که شامل موارد زیر اما نه محدود به آنها هستند:

- بخش خودرو: ضمیمه ی خودرو؛ <https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/>
- بخش هوافضا: ضمیمه ی هوافضا؛ <https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/>
- برنامه های DQS MED: مقررات صدور گواهی نامه و ممیزی DQS Medizinprodukte GmbH و مکمل های آن؛ <https://www.dqs-med.de/en/good-to-know/general-information/>
- برنامه های DQS CFS: شرایط خاص برای ممیزی و مدیریت سیستم و صدور گواهی نامه ای محصول DQS CFS GmbH <https://dqs-cfs.com>