

1. خدمات ممیزی و صدور گواهینامه

1.1 دامنه کاربرد

این مقررات ممیزی و صدور گواهینامه در DQS شامل کلیه ممیزی ها و گواهینامه های گروه و زیر مجموعه های DQS در سطح بین المللی می باشد. لیست جاری کلیه اعضا حاضر در آدرس www.dqs-holding.com قرار دارد. این مقررات در کلیه مراحل پیشرفت فرآیند مربوطه جاریست مگر اینکه اضافه بر آن بصورت مکتوب توافق با کارفرما صورت پذیرد.

این قوانین و مقررات از لحظه انتشار لازم الاجرا می گردند و تا نسخه بعدی معتبرند. نسخه معتبر نهایی حاضر در آدرس فوق به زبان انگلیسی قابل دسترس است و دفاتر میتوانند استفاده و درخواست نمایند.

<http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html>

اگر اختلافی بین نسخه ترجمه شده و نسخه انگلیسی سند رخ دهد، نسخه انگلیسی باید در اولویت باشد.

1.2 تعاریف

- **Client** یا کارفرما به معنی مشتری ها یا هر سازمانی که نیاز به دریافت گواهینامه DQS و یا خدمات ممیزی آن شامل نمایندگان آنها از طرف داشته باشند.
- **DQS** هر عضوی از گروه DQS، شامل زیرمجموعه ها و شرکا را شامل می شود. در برخی موارد یکی از اعضا با مشتریان قرارداد همکاری می بندند که در این حالت اعضای دیگر گروه میتوانند خدمات مفروض را ارائه نمایند.
- **Assessment** ارزیابی "مخفف هر فعالیت سیستماتیک DQS برای بدست آوردن شواهد عینی و ارزیابی عینی آن برای تعیین میزان تحقق معیارهای تعریف شده است. ممکن است به عنوان "ممیزی" نیز شناخته شود.
- **Assessor** به معنی میزان و ارزیابان هستند که به نمایندگی DQS و گروه به فرآیند ممیزی اختصاص داده شده و فعالیت می کنند.

1.3 خدمات ممیزی و صدور گواهینامه

این خدمات برای سیستم مدیریت مشتریان توسط شخص ثالثی مانند DQS منافع با ارزشی ایجاد می نماید. این گواهینامه صادره بعنوان شاهد عینی از سیستم مدیریتی اثربخش و مناسب بحساب می آید که تطابق و استمرار پاسخگویی به نیازهای مشتریان را با رعایت همزمان مقررات و الزامات توأم می دارد.

در ممیزی ها، میزان با تجربه و صاحب صلاحیت سیستم مدیریت و فرآیند های آن را با شرایط جاری و موثر محیطی و بازار مورد بازنگری قرار می دهند. با مشخص نمودن نواحی بهبود مستمر، میزان سازمان را در تحقق اهداف کلان و خرد یاری می دهند تا موفقیت با دوام برای مشتریان به ارمغان آید. به این دلیل مشتریانی که کارفرمایان دارای گواهینامه است به آنها و سیستم مدیریتشان اعتماد می یابند.

1.4 مرجع قرارداد منفرد و شرایط پیمان

این الزامات ارزیابی و صدورگواهی، جزء لاینفک تمام توافقات ارزیابی و صدورگواهی بین مشتریان و DQS هستند. این توافقات همواره نوع و ماهیت خدمات پیشنهادی را پیشنهاد و معین می نمایند که شامل قیمت ها و زمان ها است. بعلاوه شرایط قرارداد است که توافق می شود که معمولاً وابسته به کشور و سرویس مربوطه است. این شرایط می تواند به قوانین ملی یا تجاری مانند مالیات ها و عوارض و نوع پرداخت برگردد که در قرارداد یا متمم و ضمیمه آن می آید.

1.5 رابطه قراردادی با دفتر DQS معتبر

هر زمان که یک دفتر DQS محلی، سرویسی را تحت مجوز دفتر DQS دیگری فراهم می‌کند، به نام و به نمایندگی از دفتر مربوطه عمل می‌کند. هر گونه پیشنهاد / نقل‌قول از سوی دفتر معتبر مربوطه و پذیرش و امضای قرارداد محلی به معنای یک قرارداد صدورگواهی قانونی بین مشتری و دفتر DQS است. مباحث عملیاتی، مالی و قانونی برای فعالیت‌ها همیشه تحت مسیولیت دفتر DQS باقی می‌مانند.

2. فرآیند صدور گواهینامه

DQS سیستم مدیریت مشتری، فرآیندها، محصولات یا بخش‌های آن را با هدف تخمین میزان تطابق الزامات توافق شده بین المللی، ملی یا بخشی و نیز استانداردها و مشخصات فنی مورد ممیزی قرار می‌دهد.

DQS این کار یک یا چند مرحله دارد که معمولاً با گزارشی به مشتری پایان می‌یابد که حاوی نتایج ممیزی است. زمانیکه شواهد کافی از تطابق سیستم با الزامات مذکور یافت شد DQS با صدور گواهینامه آن را تایید می‌نماید.

اگر در ممیزی شواهدی دال بر عدم انطباق با الزامات و استانداردها رویت شود، اقدامات اصلاحی مشتری در محدوده زمانی مشخص در رفع آنها انجام می‌پذیرد. گواهینامه فقط زمانی صادر می‌گردد که این اقدامات بشکل اثربخش انجام پذیرفته و نتیجه دهد. بنابراین گواهینامه و اعتبار زمانی آن با توجه به این امور ثبت می‌گردد.

اکثر یافته‌های حسابرسی بر اساس یک فرآیند نمونه‌گیری است که هدف آن شواهد قابل اتکا برای اجرای موثر و انطباق سیستم مدیریت است. جنبه‌های تجاری دیگری ممکن است وجود داشته باشد، مثبت یا منفی، که توسط تیم حسابرسی بررسی نشده است. این تنها مسئولیت سازمان است که تأثیر و دامنه بالقوه یافته‌ها را بررسی و ارزیابی کند، بنابراین به طور مداوم از انطباق کامل با استاندارد (های) اعمال شده اطمینان حاصل می‌کند. در موارد عدم انطباق، DQS هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد.

مشتری و DQS توافق می‌نمایند که هرگونه ممیزی و ارزیابی سیستم مدیریت مشتری، فرآیندها، محصولات بر اساس الزامات استانداردها و مشخصات فنی مورد توافق انجام گرفته و سیستم مدیریت را به همراه کلیه مدارک و مستندات مربوط به این صنعت و سیستم دربرمی‌گیرد.

DQS در ارزیابی‌ها و صدور گواهی‌های خود مستقل و بی‌طرف است. ارزیابی‌ها معمولاً در محل عملیات مشتری انجام می‌شوند، اما ممکن است تا حدی توسط فعالیت‌های حسابرسی از راه دور تکمیل شوند. برنامه‌ریزی نوع، زمان و وسعت رویه منوط به توافق جداگانه بین طرفین است DQS. تلاش می‌کند هر گونه آشفتگی در فرآیند کسب و کار را به حداقل برساند در حالی که ارزیابی‌های محل مشتری هم در حال انجام است

فرآیند صدورگواهی به طور کلی شامل مراحل زیر است:

2.1 اطلاعات اولیه

فرآیند با دریافت خواسته‌ها و نیازهای مشتری آغاز می‌شود. DQS می‌خواهد راجع به سازمان مشتری بداند. و هر دو طرف در مورد اهداف ممیزی و گواهینامه، استانداردها و مشخصات فنی توافق می‌نمایند.

2.2 پیشنهاد و قرارداد

DQS برای خدمات ممیزی و صدور پیشنهادی با جزییات فراهم می‌نماید تا نیازهای مشتری خاص را پوشش دهد. این پیشنهاد بر اساس اطلاعات دریافت شده در مرحله

قبل بوده و قرارداد مکتوب کلیه موارد قابل تحویل و انجام را به انضمام معیارهای ممیزی و گواهینامه را در بر دارد.

2.3 برنامه ریزی پروژه پیش ممیزی - اختیاری

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

2.4 تحلیل سیستم (مرحله اول ممیزی)

خود فرآیند ارزیابی با مرور و ارزیابی مستندات سیستم، اهداف، نتایج بازبینی مدیریت و حسابرسیهای داخلی آغاز می شود. در طی این فرآیند مشخص خواهد شد که آیا سیستم مدیریت مشتری به اندازه کافی توسعه یافته و برای صدور گواهینامه آماده است یا خیر. نهاد ارزیاب یافته های خود را توضیح می دهد و هر گونه فعالیت مورد نیاز جهت آماده سازی برای مرحله ۲ حسابرسی را هماهنگ می کند. مرحله ۱ حسابرسی معمولاً برای صدور گواهینامه فرآیندها و محصولات قابل اجرا نیست.



2.5 ممیزی سیستم (مرحله دوم ممیزی)

تیم حسابرس متخصص سیستم مدیریت مشتری، فرآیندها یا محصولات را در محل تولید یا ارائه خدمات و / یا با استفاده از تکنیک های حسابرسی از راه دور بررسی می کند. با استفاده از استانداردهای کاربردی سیستم مدیریت و مشخصات فنی میزان اثربخشی در نواحی کارکردی به همراه فرآیندهای سیستم مدیریت ممیزی می گردند. این امر بر اساس مشاهدات، مصاحبه ها، بازرسی ها، بررسی سوابق و تکنیک های دیگر ممیزی انجام می پذیرد. کلیه شواهد بدست آمده و معین در جلسه اختتامیه ممیزی به اطلاع ممیزی شونده می رسد. در صورت نیاز برنامه های اقدام با ممیزی شونده به توافق می رسد.

2.6 ارزیابی سیستم و صدور گواهینامه

بخش مستقلی از DQS فرآیند ممیزی انجام شده و نتایج بدست آمده را ارزیابی نموده و مستقلاً در خصوص صدور گواهینامه تصمیم گیری می نماید. مشتریان یک گزارش ممیزی دریافت می نمایند که در آن نتایج ممیزی مستند شده است. اگر کلیه الزامات رعایت شده باشد، مشتری گواهینامه دریافت می نماید.

2.7 ممیزی های مراقبتی

هر سال حداقل یکبار فرآیند حسابرسی روی مولفه های مهم سیستم مدیریت اجرا خواهد شد. پتانسیل بهبود شناسایی خواهد شد و تمرکز اصلی بر بهبود مستمر و اثربخشی مداوم خواهد بود. برای تایید محصول، یک حسابرسی نظارتی معمولاً با یک حسابرسی سالانه جایگزین می شود.

2.8. ممیزی های مجدد

گواهی‌نامه برای مدت‌زمان محدودی معتبر است، معمولاً برای حداکثر سه سال. در پایان این چرخه، یک حسابرسی مجدد انجام خواهد شد تا اجرای تمام الزامات قابل‌اجرا تضمین شود. با توجه به این هدف، یک گواهی‌نامه جدید صادر خواهد شد. برای استانداردهای خاص بخش یا فرآیند و گواهی‌محمول، فرآیند صدور گواهی‌نامه توصیف‌شده می‌تواند متفاوت باشد.

3. حقوق و تعهدات مشتری

3.1. نگهداری سیستم مدیریت/ انطباق فرایندها و محصولات

به منظور کسب و نگهداری یک گواهی‌نامه، مشتری باید یک سیستم مدیریت مستند را اجرا و نگهداری کند که الزامات استاندارد یا مشخصات گزینشی را برآورده می‌کند. در مورد گواهی فرآیند / محصول، مشتری مسئول تضمین انطباق مداوم است. مشتری باید شواهدی از انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت ارزیابی‌شده، فرایندها یا محصولات ارائه نماید، که توسط تیم ارزیابی تعیین شده است. مشتری باید تمام اقدام‌های لازم را انجام دهد تا اطمینان حاصل شود که سیستم مدیریت و / یا محصول همواره دارای یک رفتار سازگار و منطبق است.

مشتری از هر گونه تغییر در برنامه صدور گواهی‌نامه یا الزامات جدید یا اصلاح‌شده مطلع خواهد شد. در صورتی که گواهی‌نامه به تولید در حال پیشرفت اعمال شود، مشتری باید اطمینان حاصل کند که محصول تایید شده همچنان به تامین نیازمندی‌های سیستم یا محصول ادامه می‌دهد. DQS باید اجرای تغییرات توسط مشتری را تایید کرده و اقدامات مورد نیاز در فرآیند صدور گواهی‌نامه را آغاز نماید.

3.2. دسترسی به اطلاعات

مشتری تضمین می‌کند که DQS به تمام اطلاعات لازم و امکانات مورد نیاز برای انجام وظایف ارزیابی اختصاص داده شده دسترسی دارد. مشتری متعهد خواهد شد که تمام نمایندگان و کارمندان به اطلاعات دقیق و کامل و شواهد عینی مرتبط با تمامی فرایندهایی که ممکن است برای ارزیابی مهم باشند، دسترسی دارند. در حوزه سیستم‌ها، فرایندها و محصولات، تمام سوابق مربوط به شکایات و اقدامات اصلاحی باید به محض درخواست به DQS ارائه شوند.

3.3. اطلاع از تغییرات و حوادث ویژه

مشتری متعهد است تا هرگونه تغییرات موثر بر سیستم مدیریت، فرایندها و محصولات و اعتبار آن را بدون تاخیر به اطلاع DQS بگذارد. این موضوع بویژه شامل تغییرات خرید و فروش بخشی یا تمام شرکت می‌شود. هر نوع تغییرات در مالکیت، تغییرات عمده عملیاتی، یا جایگزینی فرآیندی یا وضعیت ورشکستگی یا ادغام را شامل می‌شود. در همه این اوضاع DQS با مشورت با مشتری به جمع بندی تأثیرات روی گواهی‌نامه خواهد رسید.

مشتری باید برگشت یک محصول را فوراً به DQS اطلاع دهد. استانداردهای تاییدیه و مقررات آن‌ها از چارچوب‌های زمانی مختلف برای برآورده کردن این مهلت زمانی استفاده می‌کنند. این ویژگی‌ها را می‌توان در استانداردهای مربوطه و مقررات قابل‌اجرا یافت.

3.4. استقلال ممیزی

مشتری موظف است از هر گونه اقدام یا شرایطی که استقلال ممیزان را زیر سوال ببرد پرهیز نماید. بطور مثال پیشنهادات به مشاوره، استخدام، پرداخت حقوق دوگانه، عقد قرارداد متمایز یا هر نوع توافقات مالی دیگر.

3.5 حق رد ممیز

قبل از تایید تاریخ ارزیابی، مشتری باید ارزیاب (های) تعیین شده توسط DQS را با توجیه درست تایید یا رد کند. در موارد موجه، به عنوان مثال در مورد تهدید انصاف و بی طرفی و در صورتی که قواعد امتیازنامه اجازه دهند، DQS جایگزینی برای ارزیاب رد شده را تعیین خواهد کرد.

3.6 محرمانگی و امنیت اطلاعات

مدارک DQS که در اختیار مشتری قرار می گیرد مانند استفاده از لوگوها و گواهینامه ها تابع قانون حق کپی می باشد. بایستی مشتری مطلع باشد که کلیه مدارک مذکور و نیز آنچه مورد آزمون قرار می گیرد متعلق به DQS می باشد و برای استفاده داخلی مشتری تحویل شده و قابل ارائه به شخص ثالث نیست و اینکه او مجاز به استفاده ای غیر از توافقات مکتوب از آنها نیست. و نیز مشتری متعهد به حفظ هرگونه اطلاعات کسب کرده از DQS و نیز ممیزان آن بصورت امانت می باشد. این تعهد حتی پس از فسخ قراردادها نیز به قوت خود باقیست. مشتری این تعهد را از طرف کلیه وابستگان و نمایندگان و افراد کمکی خود قبول می نماید.

مشتری می تواند گزارشات را در سازمان خود ارسال نماید ولیکن اجازه تلخیص و یا نشر بخشی آن را ندارد.

3.7 حق استفاده از گواهینامه و علائم

با صدور گواهینامه DQS معتبر، مشتری مجاز به استفاده از گواهینامه، علامتهای گواهینامه مربوطه و در برخی موارد، مارکهای معتبر برای اهداف تبلیغاتی مطابق با قوانین مرتبط منتشر شده در وب سایت DQS است.

استفاده مجاز از علامت قانون حق کپی دار سیستم مدیریت معتبر DQS، علامت ثبت شده شرکت UL، و علائم دیگر گواهینامه (در اینجا علائم مجاز خوانده می شود) باعث بالابردن اعتماد مشتریان به سیستم مدیریت، فرآیندها و محصولات کارفرمایان و بالعکس می شود. این علائم مجاز عموماً در محل شرکت، بروشورها، اینترنت و نمایشگاهها و تبلیغات یافت می شوند. این علائم بایستی مستقیماً مرتبط با سازمان های تایید شده و سیستم مدیریت آنها باشند. گواهینامه ها و علائم مطابق مقررات ممیزی و گواهینامه می توانند باعث اعتبار باشند. چنین استفاده ای محدود به دامنه و مدت اعتبار گواهینامه خواهد بود. علائم نبایستی طوری مستقیماً روی کالاها قرارگیرند تا شبهه ایجاد شود که بجای سیستم مدیریت، کالا مورد تایید قرار گرفته است. در بخش 5 مربوط به گواهینامه ها و علائم جزییات و قوانین آمده است. DQS موظف به تذکر استفاده صحیح آنها می باشد.

3.8 شکایات

هر مشتری حق دارد در صورتی که نسبت به تحقق خدمات تعریف شده و محقق نشده خود از شرکت DQS شکایت داشته و این شکایت را با اطلاعات لازم به شرکت تسلیم نماید تا DQS برای تحلیل و بهبود و استفاده از آن استفاده نماید.

3.9 درخواست تجدید نظر

اگر یک مشتری با یک تصمیم صدور گواهینامه خاص موافق نباشد، ممکن است مشتری درخواست استیناف کتبی ارائه و درخواست تجدید نظر در این تصمیم را تسلیم کند. یک داور فنی جداگانه، که در اجرای حسابرسی و تصمیم گیری اولیه دخالت نداشته، تصمیم نهایی را پس از مشورت با مدیریت دفتر DQS معتبر، اتخاذ می نماید.

4. حقوق و تعهدات DQS

4.1 ممیزی های سیستم های مدیریت

DQS انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت، فرایندها یا محصولات را با انجام ارزیابی‌های منظم (معمولا سالانه) تایید می‌کند. برای این اهداف ارزیابی، DQS حق دسترسی به امکانات مشتری در چارچوب بازدیدهای برنامه‌ریزی‌شده، بازرسی فرایندها، محصولات و خدمات، مصاحبه با کارکنان و نمایندگان، مرور مدارک و اسناد مربوطه، و جمع‌آوری اطلاعات با دیگر تکنیک‌های ارزیابی را به منظور دستیابی به شواهد عینی کافی جهت صدور یک تصمیم صدور گواهی‌نامه در اختیار دارد. DQS باید اطلاعات را از طرف‌های ثالثی دریافت کند که انطباق یا اثربخشی یک سیستم مدیریتی، فرآیند یا محصول را مورد مناقشه قرار می‌دهد، که قبلا DQS تایید کرده است. در حوزه‌های قانونی، DQS مجاز به انجام ارزیابی‌های اضافی و بدون اطلاع قبلی است، البته هر زمان که موجه باشد.

4.2 اعتبارسنجی و مجوز

DQS توسط موسسات دولتی و سازمان‌های غیردولتی مجاز به صدور گزارش‌های ارزیابی و گواهی‌ها مطابق با استانداردها و مشخصات مختلف است. همچنین باید به کارمندان یا افراد کمکی از این موسسات اجازه دهد در ارزیابی‌ها شرکت کنند. با توجه به مقررات اعتبارسنجی و مجوز، DQS اجازه می‌دهد که این افراد به اسناد و داده‌های مربوط به مشتری دسترسی داشته باشند، البته مشروط به الزامات محرمانگی که در اینجا ارایه می‌شوند. علاوه بر این، هر زمان که استانداردهای فردی یا مشخصات صراحتا نیاز به داده‌های مربوط به مشتری و نتایج ارزیابی داشته باشند بلافاصله به این افراد منتقل می‌شوند. با قبول این گواهی و مقررات ارزیابی، مشتری رضایت خود را نسبت به الزامات اعتبارسنجی و مجوز در نسخه فعلی اعلام می‌کند (به عنوان مثال ISO/IEC 17021-1 یا ISO/IEC 17065)، از جمله موارد فوق.

DQS مجاز است وظایف ارزیابی و صدور گواهی‌نامه خاصی را با داشتن اعتبار یا مجوزهای لازم به سایر شرکت های DQS اختصاص دهد. هر زمان که گواهی‌نامه‌ها توسط یک شرکت DQS غیر از شریک محلی DQS مشتری صادر شود، کلیه حقوق و تعهدات مربوطه در اینجا به طور یکسان برای شرکت معتبر و مجاز DQS اعمال می‌شود.

4.3 تخصیص میزان

تخصیص میزان با صلاحیت از مسئولیت های اساسی DQS است. او توافق دارد که همواره از میزان حائز صلاحیت در حیطه قابلیت ها، تجربیات و خصوصیات فردی آنها استفاده نماید. میزان بایستی در حوزه صلاحیت خود اختیار کافی داشته و تجربه مناسب و نیز مدیریت و ممیزی در نواحی عملیاتی مشتری داشته باشد. در اکثر مواقع DQS یک تیم را برای ممیزی انتخاب می نماید که شامل تعداد 2 یا بیشتر میزان برای انجام فرآیند ممیزی می باشد. در صورت درخواست یک CV کوتاه از میزان به مشتری ارائه می گردد.

درحالتی که یک ممیز در هنگام یا قبل از ممیزی مهیا نباشد، DQS در صورت امکان ممیز دیگری را جایگزین می نماید.

4.4 زمانبندی ارزیابی‌ها

DQS حق زمانبندی ارزیابی سیستم مدیریت مشتری، فرایندها یا محصولات را دارد. ارزیابی باید با توافق متقابل هر دو طرف در چارچوب زمانی تعیین‌شده توسط الزامات قابل‌اجرا برنامه‌ریزی شود. گواهی‌نامه بسته به استاندارد می‌تواند شامل حسابرسی‌هایی بدون اطلاع قبلی باشد که یا به طور کامل اعلام‌نشده یا خیلی

فوری اعلام شده اند. اگر یک حسابرسی بدون اطلاع قبلی انجام شود، DQS ممکن است هزینه‌های بیشتری را ناشی از حسابرسی بدون اطلاع قبلی به حساب مشتری تحمیل کند. سایت دارای مجوز باید اقدام‌های لازم برای تضمین دسترسی حسابرس به تمام اطلاعات مورد نیاز را انجام دهد.

4.5 صدور گواهینامه

در صورتی که مشتری الزامات گواهینامه ای و الزامات قراردادی را اجرا نماید گواهینامه DQS (گواهینامه) صادر شده و به مشتری تحویل می‌نماید. تصمیم به صدور گواهینامه از مسئولیت‌ها و حقوق اساسی شرکت گروه DQS بوده و بر اساس پیشنهاد میزان برای صدور و بررسی نتایج و شواهد ممیزی و چکیده آن در گزارش صادر می‌شود. این گواهینامه صادره دارای محدودیت اعتبار زمانی و حداکثر 3 سال است که از تاریخ صدور آن شروع اعتبار می‌شود.

4.6 محرمانگی و حفاظت از داده‌ها

DQS خود را متعهد به حفاظت از محرمانگی تمام اطلاعات محرمانه مشتری (که در دسترس عموم نیستند) می‌داند صرف نظر از این که آیا این اطلاعات مربوط به امور داخلی مشتری یا روابط تجاری آن هستند. این امر همچنین به نتایج شفاهی و کتبی ارزیابی نیز اعمال می‌شود. DQS اطلاعات محرمانه را فقط با اجازه کتبی مشتری افشا خواهد کرد، مگر اینکه به طور قانونی یا به طور صریح در گواهی و مقررات ارزیابی بیان شده باشد. این تعهدات پس از اتمام قرارداد اعمال می‌شوند. در برخی از طرح‌های گواهی‌نامه بخشی از داده‌های حسابرسی و مشتری الزاماً توسط کاربردهای ارائه شده توسط مالک طرح (به عنوان مثال خودرو، هوافضا، طرح‌های غذایی) مدیریت می‌شوند و مشتری با این مساله موافقت می‌کند. DQS سوابق مربوط به ارزیابی‌ها برای حداقل دو چرخه (معمولاً شش ساله) حفظ می‌کند.

4.7 افشای اطلاعات

DQS مجاز به حفظ و انتشار یک رجیستر از مشتری‌هایی است که یک گواهی‌نامه DQS را در دست دارند. این انتشار شامل نام و آدرس سازمان تایید شده و همچنین دامنه و استاندارد / مشخصات مرجع و وضعیت گواهی‌نامه است. بدین وسیله مشتری با انتشار چنین اطلاعاتی موافقت می‌کند. به علاوه، در جریان پردازش اطلاعات، داده‌های مشتری در پایگاه داده‌های خارجی صاحبان طرح پردازش و ذخیره می‌شوند. مشتری با این مسئله موافقت می‌کند که داده‌هایش ممکن است در پایگاه داده‌های نهادهای ثالث ذخیره شوند، در دسترس قرار گیرند و مشاهده شوند.

4.8 ارتباطات الکترونیکی

علی‌رغم آنچه در حال حاضر رخ می‌دهد، مشتریان به DQS اجازه می‌دهند تا جهت ارسال اطلاعات و انتقال آن توسط DQS از امکانات الکترونیکی مانند اینترنت، شبکه‌های عمومی و ایمیل استفاده شود. بدین سبب DQS قادر به ضمانت محرمانگی اطلاعات در این بین را 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 اینکه شرکت نیز انتقال اطلاعات را در هر صورت محرمانه تلقی می‌نماید و با این منظور امور را اداره خواهد نمود.

در حالتی که مشتریان الکترونیکی به محتوی وبسایت DQS اتصال و ربط دهند، در این صورت قبول نموده اند که اطلاعات متعلق به DQS است و وب سایت مذکور مستقیماً ایشان را به اطلاعات وب سایت اصلی متصل نموده و هرگونه اتصالی به معنی تایید و تمجید از محصول یا خدمات خاصی نیست.

5 گواهینامه ها و علائم

5.1 صدور و استفاده از علائم

هنگامیکه مشتری موفق به نشان دادن تطابق با الزامات استاندارد در ممیزی می شود و مطابقت سیستم مدیریت، فرایندها یا محصولات با استانداردهای بین المللی و ملی تایید می شود **DQS** اقدام به صدور گواهینامه ها برای مشتریان می نماید. در این زمان مشتری مجاز به استفاده از گواهینامه و علائم مجاز می شود تا اعتماد آن در بین شرکای تجاری ارتقاء یابد. پس از صدور گواهینامه فرآیندی دیگر برای اثبات تداوم تطابق با الزامات، فرایندها یا محصولات بصورت مراقبتی به جریان می افتد. بدست آوردن و حفظ اعتبار گواهینامه وابسته به توافقات مبنی بر اجرای ممیزی ها و تاییدات مراقبتی مستمر می باشد.

مشتری متعهد است تا در مقابل این حقیقت که هرگونه گزارشی از عدم انطباق سیستم مدیریت، فرایندها، محصولات و خدمات با الزامات انجام شود، علاوه بر اشتراک گذاری این اطلاعات اقدامات اصلاحی مناسب را در جهت رفع آن انجام دهد.

مشتری توافق می کند که ممیزی های مراقبتی بعنوان چک کردن وضعیت ادامه انطباق سیستم، فرایندها یا محصولات طراحی شده توسط **DQS** را انجام دهد و مسئولیت استمرار وضعیت تطابق سیستم، فرایندها، محصولات و خدمات بعهده مشتری است و هیچ زمان از بار این مسئولیت کاسته نمی شود.

گواهینامه و علائم مجاز به هیچ عنوان قابل کاربرد برای سازمان های دیگر نبوده و هرگاه گواهینامه منقضی شده، معلق، باطل شود ادامه استفاده از آنها توسط مشتری مجاز نیست و در صورت ابطال یا انقضای مدارک بایستی گواهینامه ها به **DQS** بازپس داده شوند. و بدین وسیله هرگونه حق نگهداری آنها از مشتری سلب می شود.

برای اطلاعات بیشتر به وب سایت مراجعه شود.

5.2 عدم صدور گواهینامه

DQS فقط در صورتی می تواند گواهینامه صادر کند که کلیه الزامات استاندارد (های) استاندارد، مشخصات و قراردادها پس از ارزیابی (ارزیابی اولیه / ارزیابی مجدد) برآورده شده باشد. در صورت عدم تحقق، ممیز کاستی ها را در گزارش عدم انطباق مستند می کند و یا در غیر این صورت محدودیت هایی را که باید برای صدور گواهی رعایت شود، شناسایی می کند.

قبل از صدور گواهینامه **DQS** کلیه موارد عدم تطابق یا محدودیت ها از بین می روند. در صورت لزوم، **DQS** ارزیابی را به طور جزئی یا کامل تکرار می کند. اگر موارد ناسازگار برطرف نشده باشد یا پیش شرط های اعطای گواهینامه حتی پس از ارزیابی های پیگیری نیز محقق نشده باشد، با صدور گزارش بدون گواهی، مراحل صدور گواهینامه منعقد می شود.

5.3 تعلیق، ابطال یا فسخ یک گواهینامه

5.3.1 تعلیق

شرکت **DQS** موقتاً گواهینامه مشتری را در شرایطی از قبیل موارد زیر و نه فقط محدود به آن معلق می نماید:

- اقدامات اصلاحی بشکل تعریف شده و موثر در چارچوب مقرر اجرا نشده باشند
- زمانبندی در مدت مجاز برای ممیزی مراقبتی و ممیزی آینده سر رسید شود و انجام نشود
- **DQS** به موقع در مورد تغییرات برنامه ریزی شده در سیستم مدیریت و سایر تغییرات یا حوادث خاص یا فراخوان محصول (مشاهده 3.3) یا سایر تغییرات که

بر انطباق سیستم با استاندارد یا مشخصات که پایه و اساس ارزیابی را ایجاد می کند ، مطلع نشده است؛

- گواهی‌نامه DQS یا نماد صدور گواهی‌نامه به شیوه‌ای گمراه‌کننده یا غیر مجاز استفاده شده است.
- تعهدات مالی خدمات انجام شده در موعد مقرر و پس از حداقل یک اخطار کتبی اجرایی نشوند

DQS همچنین مجاز به تعلیق یک گواهی‌نامه است اگر نقض قابل‌توجهی نسبت به قوانین اعتبارسنجی پس از صدور گواهی‌نامه، رخ دهد.

شرکت DQS با اعلام کتبی تعلیق را اعلام نموده و دلایل آن را ذکر می نماید و چنانچه ظرف زمان 2 هفته از آن علل رفع نگردد شرکت رسماً تعلیق را و دلایل را همراه با اقدامات اصلاحی مورد نیاز جهت رفع آن را بشکل مکتوب اعلام می نماید. در این حالت گواهی‌نامه ها برای مدت محدودی (حداکثر 90 روز) معلق می شوند. در صورتیکه موارد بشکل اثربخش رفع و اعلام شوند این تعلیق کنسل می شود. در غیر اینصورت و گذشتن مهلت زمانی گواهی‌نامه بشکلی که توصیف آن خواهد رفت ابطال می گردد.

5.3.2 ابطال گواهی‌نامه

شرکت DQS در موارد زیر ابطال گواهی‌نامه را اعلام می نماید:
مهلت دوره تعلیق سپری شود.

- مدت تعلیق گواهی‌نامه بیشتر شده باشد
- عدم انطباق سازمان با الزامات سیستم مدیریت ، فرایندها یا محصولات مسجل شده و سازمان تمایلی به اصلاح و رفع آن نداشته باشد.
- مشتری با وجود شرایط تعلیق اقدام به استفاده از گواهی‌نامه و علائم و مزایای آن ادامه دهد.
- مشتری از صدور گواهی‌نامه به گونه ای استفاده می کند که باعث اعتبار شهرت گواهی‌نامه یا DQS شود
- مشخص شود که گواهی‌نامه بیش از این قابل اعتبار برای سازمان نیست
- مشتری داوطلبانه یا اجباراً تن به ورشکستگی دهد.
- مشتری عملاً ارتباط قراردادی خود با DQS را فسخ نماید.

5.3.3 فسخ

DQS در موارد زیر اعلام فسخ و عدم اعتبار گواهی‌نامه را خواهد داشت:

- مرتباً معلوم شود که شرایط صدور گواهی‌نامه در واقعیت وجود ندارد
- مشتری سبب شود تا استقلال، جاهت و بی طرفی ممیزی و نتایج آن زیر سوال رود.

6. الزامات اضافی مورد نیاز

برای برخی از سیستم های مدیریت خاص یا خدمات صدور گواهینامه و ارزیابی محصول ، الزامات و شرایط خاصی مورد نیاز است اعمال شود ، که شرایط این خدمات در آدرسهای ذیل قابل دسترس می باشد:

https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/	پیوست خودرو	بخش خودرو:
https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/	پیوست هوا فضا	بخش هوا فضا:
https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ و https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/	پیوست IRIS	DQS GmbH - بخش راه آهن
https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ و https://dqsus.com/requirements-and-regulations	پیوست TL9000	بخش ارتباطات: DQS Inc
https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information	مقررات حسابرسی و صدور گواهینامه DQS از DQS Medizinprodukte GmbH و مکمل های آن	DQS MED: برنامه
https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/	شرایط خاص: برای ارزیابی سیستم مدیریت و صدور گواهینامه محصول DQS CFS GmbH	DQS CFS: برنامه های
https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ و http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html	شرایط خاص برای فعالیت در بازار چین که توسط مقامات دولت چین تعریف شده است (به عنوان مثال CNCA):	الزامات اضافی برای بازار چین