

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

مقدمه

«قواعد صدور گواهینامه» مطابق با سیاست‌ها و رویه‌های مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران (NACI) تدوین شده‌اند. شرکت IFASCO، ممیزان، متخصصان فنی و کارکنان آن، متقاضیان به عنوان مشتری، مشتریانی که موفق به دریافت گواهینامه شده‌اند و سایر ذی‌نفعان مرتبط مشمول این قواعد هستند.

دامنه کاربرد

شرکت IFASCO خدمات ممیزی مستقل و شخص ثالث و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریتی را تحت اعتبار مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران (NACI)، به مشتریانی که به دنبال انطباق با استانداردهای بین‌المللی و سایر استانداردها هستند ارائه می‌دهد، از جمله ISO 9001 (سیستم مدیریت کیفیت) و ISO 13485 (سیستم مدیریت کیفیت تجهیزات پزشکی).

وضعیت حقوقی

شرکت IFASCO یک شرکت خصوصی ثبت‌شده در ایران در تاریخ ۱۴۰۱/۱۱/۱۳۰ است. این شرکت به‌طور مستقل اداره و مدیریت می‌شود و به عنوان یک نهاد صدور گواهینامه در ایران فعالیت می‌کند.

محرمانگی

شرکت IFASCO مسئولیت دارد اطمینان حاصل نماید که محرمانگی توسط کارکنان، ممیزان، متخصصان فنی و اعضای هیات مشاور (کمیته بیطرفی) آن در ارتباط با هرگونه اطلاعاتی که در نتیجه تماس با مشتریان در فرآیند صدور گواهینامه به دست می‌آید، حفظ شود. هر یک از کارکنان، ممیزان، اعضای هیات مشاور (کمیته بیطرفی) و متخصصان فنی موظف‌اند توافق‌نامه محرمانگی را امضا کرده و به آن پایبند باشند تا محرمانگی اطلاعات مشتری در تمامی زمان‌ها تضمین شود. هرگونه اطلاعات مربوط به مشتری که از منابعی غیر از خود مشتری (مانند شاکیان یا نهادهای نظارتی) به دست آید نیز محرمانه تلقی می‌شود.

ساختار سازمانی

یک نسخه از نمودار سازمانی IFASCO بنا به درخواست در دسترس است که رویه‌های IFASCO مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط متقابل مرتبط را تعریف می‌کنند.

استقلال عملیات

شرکت IFASCO موظف است فعالیت‌های خود را به‌طور مستقل و جدا از هر شرکت دیگری که با مشاوره سیستم‌های مدیریتی مرتبط است، انجام دهد. رویه‌های جداگانه‌ای تدوین شده‌اند تا اطمینان حاصل شود هیچ تضاد منافی در ارزیابی ممیزان و فرآیند تأیید صدور گواهینامه وجود ندارد.

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

شرایط عمومی

شرایط و الزامات اساسی برای دریافت و حفظ گواهینامه که هر مشتری باید با آن موافقت کرده و به آن پایبند باشد، به شرح زیر است:

- مشتری موظف است الزامات استاندارد مربوطه، الزامات مندرج در این سند و قرارداد صدور گواهینامه مربوطه را رعایت نماید.
- مشتری دارای گواهینامه موظف است بدون تأخیر IFASCO را از هرگونه تغییر مهمی که ممکن است بر توانایی سیستم مدیریتی در ادامه برآورده‌سازی الزامات استاندارد مورد استفاده برای صدور گواهینامه تأثیر بگذارد، مطلع سازد. این تغییرات شامل مواردی مانند موارد زیر می‌شوند:
 - وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیت؛
 - سازمان و مدیریت (مانند تغییر در مدیران کلیدی، تصمیم‌گیرندگان یا کارکنان فنی)؛
 - نشانی تماس و سایت‌ها؛
 - دامنه فعالیت‌ها تحت سیستم مدیریت دارای گواهینامه؛
 - تغییرات عمده در سیستم مدیریت و فرآیندها.
- مشتری موظف است شکایات دریافتی خود را ثبت و نگهداری کند تا توسط IFASCO مورد ممیزی قرار گیرد. هر شکایتی که دریافت می‌شود باید بررسی شده و در صورت لزوم اقدام اصلاحی مناسب انجام گیرد.
- از مشتری انتظار می‌رود که ممیزی داخلی سیستم مدیریت را حداقل یک بار در هر سال تقویمی و حداکثر ظرف ۱۸ ماه پس از ممیزی داخلی نوبت قبل، انجام دهد. این ممیزی می‌تواند توسط یک طرف دوم که دارای صلاحیت مناسب و مستقل است، صورت پذیرد.
- از مدیریت ارشد سازمان مشتری انتظار می‌رود، بازنگری اثربخشی سیستم مدیریت را حداقل یک بار در هر سال تقویمی و حداکثر ظرف ۱۸ ماه پس از بازنگری مدیریتی قبلی انجام دهد.
- مشتری نباید از گواهینامه خود به گونه‌ای استفاده کند که موجب خدشه به اعتبار IFASCO شود یا هرگونه اظهار یا ادعایی در خصوص گواهینامه خود ارائه دهد که IFASCO آن را گمراه‌کننده یا غیرمجاز تلقی کند.
- برای حصول اطمینان از به روز نگه داشته شدن اطلاعات ارائه‌شده توسط IFASCO، مشتری باید رویه‌هایی داشته باشد.
- ممکن است گاهی نمایندگان IFASCO یا ارزیابان شاهد NACI برای پایش فرآیندهای IFASCO با ممیزان همراه شوند. این امر هیچ هزینه‌ای برای مشتری در بر نخواهد داشت و به هیچ وجه مانع اجرای ممیزی برنامه‌ریزی‌شده نمی‌شود. ارزیابان شاهد همچنین نیاز به دسترسی به تسهیلات و سوابق مرتبط در طول ممیزی دارند.
- چنانچه NACI تشخیص دهد IFASCO فرآیندهای صحیح صدور گواهینامه را رعایت نمی‌کند، ممکن است برای اعتبارسنجی صحت ممیزی‌های انجام‌شده قبلی به مشتری مراجعه کند. این امر تنها در شرایط استثنایی رخ خواهد داد و هیچ هزینه‌ای برای مشتری در بر نخواهد داشت.
- NACI، شرکت IFASCO را برای صدور گواهینامه مشتریان در استانداردهای مشخص تأیید صلاحیت کرده است – مشتریان می‌توانند خود را به‌عنوان «دارای گواهینامه مطابق استاندارد مربوطه» معرفی کنند اما نمی‌توانند ادعا کنند که «تأیید صلاحیت‌شده» هستند.
- IFASCO مالکیت محتوای گزارش‌های ممیزی و گواهینامه‌ها را برای خود حفظ می‌کند.
- IFASCO تغییرات الزامات مربوط به صدور گواهینامه را با اطلاع‌رسانی مناسب به مشتریان دارای گواهینامه اعلام می‌کند.

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

- IFASCO رویه‌های مشخصی برای دریافت و رسیدگی به درخواست‌های تجدیدنظر و شکایات مشتریان ایجاد کرده است که از طریق وبسایت (www.ifasco.com)، مکاتبات رسمی یا ایمیل info@ifasco.com در دسترس است.
- IFASCO اطلاعات مربوط به یک مشتری یا فرد دارای گواهینامه را بدون رضایت کتبی مشتری یا فرد مربوطه به اشخاص ثالث افشا نخواهد کرد.
- هنگامی که IFASCO طبق قانون یا بر اساس ترتیبات قراردادی (مانند درخواست NACI یا حکم دادگاه صالحه یا موارد قانونی دیگر) ملزم به انتشار اطلاعات محرمانه باشد، مشتری یا فرد مربوطه را از اطلاعات ارائه‌شده مطلع خواهد کرد، مگر آنکه منع قانون وجود داشته باشد.
- صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت به هیچ وجه به معنای تأیید محصول یا خدمت مشتری توسط NACI یا هر نهاد دولتی دیگر نیست.

شرایط ممیزی

- مشتری موظف است اطمینان حاصل کند که تمامی اطلاعات لازم برای تکمیل ممیزی صدور گواهینامه در اختیار ممیزان IFASCO قرار گیرد.
- تناوب تمامی ممیزی‌ها بر اساس ارزیابی ریسک و عوامل فنی مرتبط با گواهینامه تعیین می‌شود. IFASCO حق دارد در صورتی که سیستم مدیریت مربوطه غیرمنطبق تشخیص داده شود و ادامه گواهینامه قابل تضمین نباشد، تناوب ممیزی‌ها را افزایش دهد.
- یک ممیزی مراقبتی باید ظرف ۱۲ ماه پس از صدور اولیه گواهینامه انجام شود و سپس حداقل یک بار در هر سال تقویمی یا در صورت نیاز، بسته به بلوغ سیستم و اندازه عملیات، با تناوب بیشتری صورت گیرد.
- تمدید گواهینامه باید در سال سوم چرخه گواهینامه و پیش از انقضای آن انجام شود. این ممیزی باید همان قالب ممیزی مرحله دوم اولیه را دنبال کند. اعتبار گواهینامه به هیچ وجه نمی‌تواند بر اساس ممیزی بخشی از سازمان مشتری تمدید شود.
- شرکت IFASCO ممکن است ممیزی‌های خارج از روال معمول را پس از اطلاع یا بدون اطلاع قبلی را برای بررسی شکایات، در پاسخ به تغییرات یا به عنوان پیگیری مشتریان تعلیق شده انجام دهد.
- اگر IFASCO از رعایت تمامی الزامات گواهینامه توسط مشتری اطمینان حاصل نکند، حوزه‌های مرتبط را که نیازمند توجه هستند، به اطلاع مشتری می‌رساند.
- برای بررسی اقدامات اصلاحی رفع عدم انطباق‌های عمده شناسایی شده قبلی، IFASCO تنها بخش‌های ضروری از سیستم را مورد ممیزی مجدد قرار می‌دهد.

شرایط صدور گواهینامه

- چنانچه مشتری ظرف سه ماه از زمان گزارش عدم انطباق عمده یا در هر بازه زمانی دیگری که IFASCO بر اساس ریسک مرتبط تعیین کند، اقدام اصلاحی کافی برای رفع یا کاهش سطح عدم انطباق انجام ندهد، IFASCO گواهینامه مشتری را تعلیق می‌کند. پس از اتمام دوره تعلیق شش ماهه گواهینامه و چنانچه مشتری اقدامی جهت رفع یا کاهش سطح عدم انطباق‌های عمده انجام ندهد، گواهینامه لغو خواهد شد.
- به جز در شرایط استثنایی (مانند یک بخش از شرکت چندملیتی که به عنوان یک واحد تجاری کامل فعالیت می‌کند)، کل کسب و کار مشتری شامل تمامی بخش‌ها و سایت‌ها باید تحت دامنه گواهینامه پوشش داده شود.

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

- گواهینامه تنها برای سایت‌هایی که در دامنه گواهینامه توافق شده بین IFASCO و مشتری و در گواهی ثبت یا برنامه ثبت ذکر شده‌اند، اعمال می‌شود. این دامنه و هر زیر-دامنه‌ای برای سایر سایت‌های مشمول گواهینامه باید موضوع قرارداد گواهینامه بین مشتری و IFASCO باشد.
- درخواست برای توسعه دامنه گواهینامه یا ارتقا به استاندارد دیگر ممکن است بنا به صلاحدید IFASCO نیازمند بازنگری اضافی مستندات یا زمان ممیزی بیشتر برای ارزیابی انطباق با استاندارد مربوطه باشد.
- IFASCO حق دارد الزامات گواهینامه را در طول دوره اعتبار گواهینامه بازنگری کند.

شرایط ارتباطات

- مشتری موظف است فوراً IFASCO را از هرگونه تغییر که ممکن است بر توانایی سیستم مدیریت در برآورده سازی الزامات استاندارد مربوطه تأثیر بگذارد، مطلع سازد. این تغییرات شامل تغییر در کارکنان کلیدی و مالکیت، نشانی‌های تماس (از جمله سایت‌های متعدد یا سایر سایت‌ها)، تغییرات عمده در محصولات یا فرآیندهای تولید، یا توسعه دامنه گواهینامه باشد. IFASCO اقدام لازم برای حفظ اطمینان از انطباق سیستم مدیریت با الزامات استاندارد را تعیین خواهد کرد و در صورت توسعه دامنه، تصمیم خواهد گرفت که آیا توسعه قابل اعطا است یا خیر.
- مشتری موظف است ظرف سه روز کاری IFASCO را از هر رویداد مهمی که ممکن است بر تحقق الزامات سیستم مدیریت مربوطه تأثیر بگذارد، مطلع سازد. رویداد مهم ممکن است شامل دعاوی حقوقی، اخطار قانونی برای اقدام الزامی از سوی مرجع نظارتی یا دولتی به دلیل نقض قوانین یا مقررات باشد. همچنین ممکن است شامل رویدادهایی باشد که الزاماً نقض قوانین یا مقررات محسوب نمی‌شوند اما مهم تلقی می‌شوند. سپس IFASCO موضوع را بررسی کرده و اقدامات مناسب را برای حفظ یکپارچگی گواهینامه انجام خواهد داد.
- در ممیزی‌های مراقبتی و تمدید، مشتری موظف است میزان IFASCO را از هرگونه رویداد مهمی که از زمان ممیزی قبلی رخ داده است، از جمله یافته‌های سایر طرف‌ها مرتبط با سیستم مدیریت مربوطه، مطلع سازد.
- در هر مورد تعلیق، لغو یا کاهش دامنه، مشتری ظرف سه روز پس از آخرین روز ممیزی به صورت کتبی از تصمیم مطلع می‌شود و IFASCO باید اطمینان حاصل کند که مشتری اقدامات لازم را برای اطلاع رسانی به مشتریان خود انجام می‌دهد؛ این اطلاع رسانی ممکن است شامل تبلیغات یا حذف/تغییر پرچسب گذاری محصولات باشد. اگر مشتری قادر یا مایل به اطلاع رسانی به مشتریان خود نباشد، IFASCO اقدامات لازم را راساً انجام خواهد داد که می‌تواند شامل ارسال مستقیم نامه یا تبلیغات در رسانه‌های دیجیتال یا سایر رسانه‌ها باشد. IFASCO وضعیت را ارزیابی کرده و بهترین روش را با توجه به موقعیت، قوانین و فرهنگ تعیین خواهد کرد.

معیارهای ممیزی

- معیارهای ممیزی همان استانداردهای سیستم مدیریت قابل کاربرد برای گواهینامه مشتری و فرآیندها و مستندات تعریف شده سیستم مدیریت تدوین شده توسط مشتری هستند. عدم توانایی تیم ممیزی در مشاهده فرآیندهای عملیاتی مرتبط با دامنه گواهینامه در طول ممیزی می‌تواند منجر به نیاز به انجام ممیزی دیگری یا بخشی از آن برای مشاهده آن فرآیندها شود.

اهداف ممیزی

اهداف تمامی ممیزی‌ها عبارتند از:

- تعیین انطباق سیستم مدیریت با استاندارد(های) مربوطه و مستندات سیستم مدیریت؛
- ارزیابی توانایی سیستم مدیریت برای اطمینان از رعایت الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی قابل کاربرد؛
- ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت؛
- شناسایی فرصت‌های بهبود در سیستم مدیریت.

استفاده از علائم گواهینامه

- علائم گواهینامه IFASCO تنها باید در ارتباط با سایتی که برای آن صادر شده‌اند استفاده شوند و نباید مستقیماً بر روی محصول، بسته‌بندی محصول (از جمله بسته‌بندی خارجی) یا به هر شکل دیگری که ممکن است نشان انطباق محصول تعبیر شود، درج شوند. علائم گواهینامه IFASCO می‌تواند بر روی نوشت‌افزار، سربرگ‌ها، پاکت‌ها و اقلام تبلیغاتی مانند هدایای سازمانی، بروشورها و در رسانه‌های اجتماعی استفاده شوند، مشروط بر اینکه هیچ پیام همراه‌کننده‌ای به مخاطب منتقل نشود. علائم گواهینامه نباید بر روی گزارش‌های آزمایشگاهی یا فنی (مانند کالیبراسیون، تشخیص بالینی، آزمون، بازرسی، اعتبارسنجی/تأیید، ممیزی، پایش و اسناد مشابه) نمایش داده شوند، زیرا ممکن است به اشتباه القا کنند که خود گزارش‌ها گواهی شده‌اند.
- مشتریان می‌توانند بر روی بسته‌بندی محصول یا در اطلاعات همراه آن بیانیه‌ای درج کنند مبنی بر اینکه دارای سیستم مدیریت گواهی شده هستند؛ با این حال، این بیانیه نباید القا کند که محصول، فرآیند یا خدمت گواهی شده است. در صورت درج چنین بیانیه‌ای، باید نام مشتری، نوع سیستم مدیریت، استاندارد مربوطه و نهاد صادرکننده گواهینامه ذکر شود.
- استفاده از علائم گواهینامه IFASCO بر روی نوشت‌افزار، نشریات و مواد تبلیغاتی تشویق می‌شود. به‌طور مشابه، مشتریان می‌توانند پس از دریافت گواهینامه برای برنامه‌هایی که IFASCO در آن‌ها دارای اعتبار از NACI است، از علامت اعتبار NACI استفاده کنند، اما تنها زمانی که همراه با علامت گواهینامه IFASCO باشد. در مواردی که بیش از یک علامت استفاده می‌شود، باید تناسب آن‌ها به گونه‌ای باشد که هیچ‌یک بر دیگری برتری نداشته باشد. هنگام استفاده از علائم گواهینامه IFASCO بر روی سربرگ، نوشت‌افزار، نشریات یا مواد تبلیغاتی، این علائم باید همراه با شماره ثبت و استاندارد مربوطه که گواهینامه بر اساس آن صادر شده است، درج شوند.
- علامت IFASCO می‌تواند به‌صورت تک‌رنگ بازتولید شود تا با نوشت‌افزار موجود شرکت یا رنگ‌بندی مقالات روزنامه و مجله مطابقت داشته باشد، با این حال بازتولید آن به‌صورت ترکیبی از رنگ‌ها غیر از آنچه توسط IFASCO مشخص شده، مجاز نیست. این علائم باید به‌صورت واضح، قابل تشخیص و خوانا بازتولید شوند و نباید به شکلی استفاده شوند که پیام همراه‌کننده‌ای منتقل کند. مشتریان IFASCO مجاز به استفاده از لوگوی IFASCO نیستند.
- با دریافت گواهینامه یا دریافت گواهینامه برای نسخه جدید یک استاندارد، برای مشتریان یک علامت گواهینامه اختصاصی صادر می‌شود که شماره ثبت آن‌ها در آن درج شده است. مشتریان تشویق می‌شوند از این علائم برای ترویج گواهینامه خود، به‌ویژه در اقلام چاپی، تبلیغاتی و وبسایت‌ها استفاده کنند. مشتریان مجاز به تغییر این علائم گواهینامه نیستند. علائم گواهینامه همچنین می‌توانند بدون شماره ثبت استفاده شوند، به‌ویژه زمانی که علامت آن قدر کوچک باشد که شماره ثبت به‌طور واضح قابل شناسایی نباشد.

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت



- مشتری موظف است تمامی اقلام تبلیغاتی را در صورت کاهش دامنه گواهینامه اصلاح کند. در صورت لغو گواهینامه، مشتری باید استفاده از تمامی اقلام تبلیغاتی که حاوی اشاره به گواهینامه هستند را طبق دستور IFASCO متوقف کند. مشتری باید فوراً استفاده از علامت IFASCO را در تمامی نوشت‌افزار، نشریات و اقلام تبلیغاتی متوقف نماید. همچنین گواهینامه صادر شده باید ظرف ۳۰ روز پس از اطلاع‌رسانی به IFASCO بازگردانده یا معدوم شود.
- اگر مشتری پس از تعلیق یا لغو گواهینامه همچنان به استفاده از علامت گواهینامه IFASCO ادامه دهد، IFASCO حق اتخاذ اقدامات قراردادی را از جمله صدور اخطار رسمی، مطالبه توقف استفاده و اعلام عمومی تعلیق/لغو در بسترهای اطلاع رسانی به ذی‌نفعان و جلوگیری از ادعاهای گمراه‌کننده، برای خود محفوظ می‌دارد.

رنگ‌های مورد استفاده در علائم گواهینامه

- آبی – #1C71B6
- خاکستری – #7C7D79

هزینه‌ها

- مشتری موظف است تمامی هزینه‌ها را مطابق شرایط پرداخت مندرج در فاکتورهای مربوطه ظرف ۱۴ روز پس از دریافت پرداخت نماید.
- گواهینامه ممکن است در صورتی که ممیزی‌ها در بازه‌های زمانی تعیین‌شده توسط IFASCO انجام نشوند، تعلیق یا لغو گردد.

تعلیق گواهینامه

شرکت IFASCO حق دارد گواهینامه مشتری را حداکثر به مدت شش ماه تعلیق کند، اگر:

- ممیزی‌های مراقبتی ظرف سه ماه پس از سالگرد تاریخ انقضای گواهینامه مربوطه انجام نشده باشند؛
- عدم انطباق‌ها یا سایر مسائل شناسایی‌شده در بازه زمانی تعیین‌شده برطرف نشده باشند؛
- گواهی ثبت یا علامت گواهینامه IFASCO به‌صورت گمراه‌کننده استفاده شده باشد؛ یا
- هرگونه تخلف دیگری از این «قواعد صدور گواهینامه IFASCO» رخ داده باشد.

در دوره تعلیق، گواهینامه سیستم مدیریت مشتری به‌طور موقت فاقد اعتبار است.

شرکت IFASCO مشتری را به‌صورت کتبی از تعلیق گواهینامه مطلع کرده و الزامات لازم برای رفع تعلیق را ابلاغ خواهد نمود. در پایان دوره تعلیق، بررسی انجام می‌شود تا مشخص گردد الزامات برآورده شده‌اند یا خیر. اگر الزامات رعایت شده باشند، مشتری

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

به صورت کتبی مطلع شده و تعلیق لغو می گردد؛ اما اگر الزامات برآورده نشده باشند، گواهینامه ممکن است لغو و باطل شود یا - در صورت امکان - کاهش دامنه اعمال گردد. تمامی هزینه‌های ناشی از تعلیق یا رفع تعلیق بر عهده مشتری است و IFASCO می تواند موضوع تعلیق را منتشر نماید.

لغو گواهینامه

- شرکت IFASCO حق دارد گواهینامه را لغو کرده و گواهینامه را باطل نماید اگر:
- ممیزی مراقبتی در طول یک سال تقویمی انجام نشده باشد یا ممیزی سه ساله برای تمدید گواهینامه پیش از انقضای آن صورت نگرفته باشد؛
 - اقدامات کافی توسط مشتری پس از تعلیق انجام نشده باشد؛ یا
 - مشتری به تعهدات مالی خود در ارتباط با گواهینامه عمل نکرده باشد.
- در صورت لغو گواهینامه، مشتری باید فوراً استفاده از علامت IFASCO را در تمامی نوشت افزار، نشریات و اقلام تبلیغاتی متوقف کند. همچنین گواهینامه باید ظرف ۳۰ روز پس از اطلاع رسانی به IFASCO بازگردانده یا معدوم شود. مشتری هنگام لغو گواهینامه از آن مطلع شده و از حق تجدیدنظر آگاه خواهد شد. در این موارد هیچ گونه بازپرداخت هزینه‌ای انجام نمی شود و لغو گواهینامه ممکن است توسط IFASCO منتشر گردد.
- IFASCO موظف است بنا به درخواست مشتری گواهینامه را لغو کند اگر:
- مشتری تمایلی به تمدید گواهینامه خود نداشته باشد؛ یا
 - مشتری فعالیت تجاری خود را متوقف کرده یا از دامنه کامل گواهینامه خارج شود.
- در این صورت نیز هیچ گونه بازپرداخت هزینه‌ای انجام نمی شود و لغو گواهینامه ممکن است توسط IFASCO منتشر گردد.

شکایات

چنانچه هر مشتری یا ذی نفع دیگری دلیلی برای شکایت در خصوص عملکرد ممیزان، متخصصان فنی یا کارکنان IFASCO، فرآیند صدور گواهینامه یا هر دلیل دیگری داشته باشد، شکایت باید به صورت کتبی ارائه شده و به نشانی زیر ارسال گردد:

ارزیاب بین المللی کیفیت آینده: طبقه اول، کوچه کشوری، میدان بنی هاشم، تهران، ایران، پلاک ۶
یا از طریق ایمیل به akbari@ifasco.com

تمامی شکایات ثبت، بررسی و در صورت لزوم اقدام مقتضی در خصوص آنها انجام شده و نتیجه به صورت کتبی به مشتری اطلاع داده خواهد شد.

مشتریان می توانند در صورت عدم رضایت از نتیجه شکایت یا عدم رسیدگی در بازه زمانی توافق شده، شکایت خود را به هیئت مشاور IFASCO ارجاع دهند. شکایت باید به صورت کتبی ارائه شده و به نشانی زیر ارسال گردد

هیات مشاور ارزیاب بین المللی کیفیت آینده، طبقه اول، کوچه کشوری، میدان بنی هاشم، تهران، ایران، پلاک ۶
یا از طریق ایمیل به aghabarari@ifasco.com

علاوه بر این، اگر مشتری پس از رسیدگی هیئت مشاور IFASCO همچنان رضایت نداشته باشد، می تواند شکایت خود را به مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران (NACI) ارجاع دهد. جزئیات مربوطه در نشانی زیر در دسترس است:

<https://naciportal.inso.gov.ir/portal/home>

قواعد ارزیاب بین المللی کیفیت آینده (IFASCO) برای ثبت و صدور گواهینامه سیستم‌های مدیریت

درخواست رسیدگی مجدد (تجدید نظر)

درخواست تجدیدنظر ناشی از شکایت (توصیف‌شده در بند بالا) یا تصمیم مربوط به گواهینامه باید به صورت کتبی به نشانی زیر ارائه شود:

هیات مشاور ارزیاب بین المللی کیفیت آینده، طبقه اول، کوچه کشوری، میدان بنی‌هاشم، تهران، ایران، پلاک ۶
یا از طریق ایمیل به aghabarari@ifasco.com

اگر تجدیدنظر مربوط به تعلیق یا لغو گواهینامه باشد، باید ظرف ۱۴ روز پس از اطلاع از اقدام مربوطه ارائه شود. تجدیدنظر باید شامل تمامی حقایق شناخته‌شده و مرتبط با پرونده باشد.

هیئت مشاور IFASCO یا کمیته فرعی مربوطه پرونده را بررسی کرده و در صورت امکان موضوع را حل خواهد کرد. نتیجه تجدیدنظر به صورت کتبی به متقاضی اطلاع داده خواهد شد. اگر متقاضی همچنان رضایت نداشته باشد، می‌تواند تجدیدنظر دیگری را مستقیماً به NACI ارائه دهد. تصمیم NACI نهایی و لازم‌الاجرا برای مشتری و IFASCO خواهد بود.

در مواردی که تجدیدنظر پذیرفته شود و مشتری مجدداً گواهینامه دریافت کند، هیچ ادعایی علیه IFASCO برای بازپرداخت هزینه‌ها یا خسارات ناشی از اقدام انجام‌شده قابل طرح نخواهد بود.

فهرست سازمان‌های دارای گواهینامه

شرکت IFASCO یک فهرست از تمامی مشتریانی که موفق به دریافت گواهینامه شده و آن را از طریق IFASCO حفظ کرده‌اند نگهداری خواهد کرد. این فهرست که به عنوان «فهرست سازمان‌های دارای گواهینامه» شناخته می‌شود، از طریق وبسایت IFASCO (www.ifasco.com) در دسترس عموم قرار خواهد گرفت.

شرایط ویژه برنام‌ها

ویژه ISO 13485

مشتریانی که بر طبق ISO 13485 گواهی شده‌اند موافقت می‌کنند در صورت درخواست، نسخه‌هایی از گزارش‌های ممیزی و اسناد/سوابق مرتبط را در اختیار نهاد ناظر مربوطه قرار دهند.

Intl. Futuristic Assessor Co.