



Doc Title : Conducting Stage 2 Audits Guideline
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

- The stage 2 shall take place at the site(s) of the client .
● ممیزی مرحله دوم باید در محل مشتری انجام شود .
- The purpose of stage 2 is to evaluate the implementation, including effectiveness, of the client's management system
● هدف از انجام ممیزی مرحله دوم ارزیابی پیاده سازی ، شامل اثربخشی ، سیستم مدیریت مشتری است .
- main audited areas in stage 2 :
● مهمترین قسمتهایی که در ممیزی مرحله دوم آدیت می شوند عبارتند از :
 - To check the conformity status of ALL requirements of the audited management system
◀ کنترل نمودن وضعیت انطباق تمامی نیازمندیهای سیستم مدیریت مورد ممیزی
 - To check performance monitoring system (measuring , reporting , analyzing , acting) for ALL defined indicators relevant to objectives and processes of the audited management system
◀ کنترل نمودن سیستم پایش عملکرد (اندازه گیری، گزارشدهی، آنالیز نمودن، اقدام نمودن) برای تمامی شاخصهای تعریف شده مرتبط با اهداف و فرایندهای سیستم مدیریت مورد ممیزی
 - To check the performance and capability of audited management system to satisfy ALL legal obligations and contractual requirements relevant to it's client and other interested parties
◀ کنترل نمودن عملکرد و توانایی سیستم مدیریت مورد ممیزی بمنظور بر آورده نمودن تمامی الزامات قانونی و قراردادی مرتبط با مشتریانش و سایر طرفهای ذینفع
 - To check ALL responsibilities which the top management shall undertake them according to the management commitment defined requirements (e.g. in the ISO 9001) , such as establishing the needed policies in conjunction with implementation of the audited management system
◀ کنترل نمودن تمامی مسئولیتهایی که مدیریت رده بالا باید آنها را بر اساس نیازمندیهای تعریف شده (بعنوان نمونه ISO 9001) باید بعهده بگیرد ، بعنوان نمونه ایجاد خط مشی های مورد نیاز در پیوند با پیاده سازی سیستم مدیریت
 - To check the on-time and effective performance of internal audit and management review
◀ کنترل نمودن انجام بموقع و اثربخش ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت
 - To check the defined and performed operational control for the processes of the audited management system and the effectiveness too .
◀ کنترل نمودن کنترل عملیاتی تعریف و اجرا شده مرتبط با فرایندهای سیستم مدیریت مورد ممیزی و همچنین اثربخشی آنها

● Conducting the opening meetings :

برگزاری جلسه افتتاحیه :

- The meeting shall be conducted formally and the top management of the client (or his representative) and relevant processes responsible shall be present
◀ جلسه باید بطور رسمی برگزار شده و مدیریت رده بالای مشتری (یا نماینده ایشان) و مسئولین فرایندهای مرتبط باید حضور داشته باشند
- Conducting the opening meetings shall be responsibility of lead auditor
◀ برگزاری جلسات افتتاحیه باید مسئولیت سرممیز باشد .

- The duration of conducting the meeting shall be controlled and monitored by the lead auditor very carefully so that it does not become exceeded from its defined duration in the audit plan, therefore the descriptions shall be presented briefly
- ◀ مدت برگزاری جلسه باید بوسیله سرممیز و بسیار با دقت کنترل و پایش شده چنانکه از زمان تعریف شده در برنامه ممیزی تجاوز ننماید ، بنابراین توضیحات باید بصورت خلاصه بیان شود .

The main following issues , shall be described during the meeting :

این موضوعات باید در جلسه توضیح داده شوند :

- introduction of the participants, including an outline of their roles; (for both auditees and audit team members)
- ◀ معرفی شرکت کنندگان ، شامل معرفی نمودن نقش (سمت سازمانی) آنها ، (برای هم ممیزی شوندگان و هم اعضای تیم ممیزی)
- confirmation of the scope of certification by stating by the lead auditor and confirming by the client's manager or his representative
- ◀ تایید دامنه کاربرد صدور گواهی از طریق بیان نمودن آن بوسیله سرممیز و تایید بوسیله مدیر رده بالای مشتری یا نماینده ایشان
- review the audit plan defined tasks by lead auditor and confirming by the representative of the client , as well as type , scope, objectives and criteria of audit
- ◀ بازبینی (مرور) فعالیتهای تعریف شده در برنامه ممیزی بوسیله سرممیز و تایید آن بوسیله نماینده سازمان مشتری ، همچنین نوع ، دامنه ، اهداف و معیارهای ممیزی

Note : if there are any changes, the issues and other relevant arrangements with the client, such as the date and time for the closing meeting, interim meetings between the audit team and the client's management , are negotiated and confirmed during the above task .

توجه : در صورت وجود هر گونه تغییرات، موضوعات و سایر ترتیبات با مشتری، از جمله تاریخ و زمان برگزاری جلسه اختتامیه ، جلسات حین آدیت بین تیم ممیزی و مدیریت سازمان مشتری، در حین این فعالیت (بازبینی برنامه ممیزی) ، مورد مذاکره قرار میگیرند .

- confirmation of formal communication channels between the audit team and the client; such as face to face meetings with auditees , reviewing the evidences that submitted to audit team , observing the prepared presentation medias by audit team and other similar ways .
- ◀ تایید کانال های ارتباطی میان تیم ممیزی و مشتری، بعنوان نمونه جلسات چهره به چهره با ممیزی شوندگان، مرور شواهدی که به تیم ممیزی ارائه میشوند ، مشاهده نمودن رسانه های ارائه آماده شده بوسیله تیم ممیزی و سایر روشهای مشابه
- confirmation that the resources and facilities needed by the audit team are available; such as suitable places for meetings between audit team and auditees , transportation facility for on-site visiting , suitable place for audit conclusion meeting by the audit team , the place and how to having lunch by audit team ; in the client's premises or at restaurant and other similar items
- ◀ تایید اینکه منابع و تسهیلات مورد نیاز بوسیله تیم ممیزی در دسترس هستند ، بعنوان نمونه محل های مناسب برای جلسات بین تیم ممیزی و ممیزی شوندگان ، تسهیلات حمل و نقل برای بازدید سایت ، محل های مناسب برای جلسه جمع بندی ممیزی بوسیله تیم ممیزی، محل و نحوه صرف ناهار بوسیله تیم ممیزی که در محل سازمان مشتری و یا در رستوران باشد و سایر موارد مشابه
- review of the confidentiality matters (such as product formulation , process technologies , information relevant to suppliers and so on) and relevant probable risks and confirmation of its acceptable situation
- ◀ مرور موضوعات محرمانه (بعنوان نمونه فرمولاسیون، تکنولوژی فرایندها، اطلاعات مربوط به تامین کنندگان و غیره) و ریسکهای محتمل و تایید حالت قابل قبول آنها

- review of the safety and security conditions as well as emergency probable situations (including those have been identified during application review task) and to confirm that needed preventions for audit team has been considered by the client , such as providing personal protective equipment , existing first aids and so on .
- مرور شرایط ایمنی و امنیتی همچنین موقعیتهای محتمل اضطراری (شامل آنهایی که در حین فعالیت بازبینی فایل پرسشنامه یا همان application review تعریف شده اند) و تایید نمودن اینکه پیشگیریهای مورد نیاز برای تیم ممیزی بوسیله مشتری مورد توجه قرار گرفته اند ، بعنوان نمونه فراهم نمودن وسایل حفاظت فردی ، وجود کمکهای اولیه و غیره .
- to ensure that the needed auditor guide/s and observer/s have been identified and are available and their roles have been clarified .
- حصول اطمینان از اینکه راهنمای آدیتور و ناظرین مورد نیاز ، شناسایی شده و در دسترس بوده و نقش های (جایگاه) ایشان شفاف شده است
- the method for reporting audit findings , including the defined ranking of the findings , "C" as conformity , "OFI" as opportunity for improvement , "AOC" as area of concern , "NC" as nonconformity including "major / critical non conformity" and "minor / non-critical non conformity".
- روش گزارشدهی یافته های ممیزی ، شامل طبقه بندی تعریف شده برای یافته ها ، "C" بعنوان انطباق ، "OFI" بعنوان فرصت بهبود ، "AOC" بعنوان نقطه نگران کننده ، "NC" بعنوان عدم انطباق ، شامل "عدم انطباق عمده یا بحرانی" و "عدم انطباق جزئی یا غیربحرانی"
- Explanation the conditions which cause the audit is terminated prematurely.
- توضیح دادن شرایطی که باعث می شود تا ممیزی بصورت پیش از موعد خاتمه یابد .

Note : Where the available audit evidence indicates that the audit objectives are unattainable, the audit team leader should report the reasons to the audited client and the auditee to determine appropriate action. Such action may include reconfirmation or modification of the audit plan, changes to the audit objectives or audit scope, or termination of the audit. (clause 6.4.4 of ISO 19011:2011)

توجه : جایکه شواهد در دسترس ممیزی نشاندهنده این باشد که اهداف ممیزی غیر قابل دستیابی هستند ، سرممیز باید علت های آنرا به سازمان ممیزی شونده گزارشدهی نماید تا سازمان ممیزی شونده اقدامات واکنشی مناسب را تعیین نماید . چنین اقدامی ممکن است شامل تایید مجدد یا اصلاح برنامه ممیزی ، تغییرات در اهداف یا دامنه کاربرد ممیزی، یا خاتمه ممیزی گردد. (بند ۴-۴-۶ از استاندارد ISO 19011:2011)

- To state that the lead auditor and auditor/s are responsible for the audit and shall be in control of executing the audit plan including audit activities
- بیان نمودن اینکه سرممیز و ممیزین برای انجام ممیزی مسئول بوده و باید انجام برنامه ممیزی شامل فعالیتهای ممیزی را کنترل نمایند .
- if applicable Description about status of findings of the previous review (off site document review relevant to stage 1 audit , review of client's documents relevant to the emergency audits or similar situations) or audit (1st stage findings for 2nd stage audits , 2nd stage findings for follow-up audits and surveillance audits and so on)
- در صورت کاربرد، تشریح نمودن وضعیت یافته های مربوط به بازبینی قبلی (ممیزی خارج از محل مربوط به مرحله اول، بازبینی مدارک مشتری مربوط به ممیزیهای اضطراری یا موقعیتهای مشابه) یا ممیزی (یافته های ممیزی مرحله اول برای ممیزیهای مرحله دوم ، یافته های ممیزی مرحله دوم برای ممیزیهای پیگیری عدم انطباق و ممیزیهای مراقبتی و غیره)
- methods and procedures to be used to conduct the audit based on sampling;
- روشها و روشهای اجرایی که بمنظور انجام ممیزی بر اساس نمونه برداری، مورد استفاده قرار می گیرند .



Doc Title : **Conducting Stage 2 Audits Guideline**
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

- if the audit team member/s are from other country or speak a language which is different from the client personnel language , confirmation of the language to be used during the audit;
◀ اگر اعضای تیم ممیزی از کشور دیگر باشند یا زبانی متفاوت از زبان پرسنل سازمان ممیزی شونده را صحبت نمایند، تایید زبان مورد استفاده در طول ممیزی
- stating that, during the audit, the client will be kept informed of audit progress and any concerns;
◀ بیان اینکه در طول ممیزی مشتری در مورد پیشرفت انجام ممیزی و هر گونه نگرانی مرتبط با آن ، مطلع نگاه داشته خواهد شد .
- to state about having authority to ask questions during audit operation by the client .
◀ بیان نمودن اینکه سازمان ممیزی شونده دارای اختیار برای پرسیدن سوالات در حین انجام ممیزی است .

● Communication during the audit

● ارتباط در حین انجام ممیزی

- ALL audit team members shall assess periodically audit progress and exchange information , during the audit
◀ تمام اعضای تیم ممیزی در حین ممیزی باید بصورت دوره ای پیشرفت ممیزی و اطلاعات تبادل شده را ارزیابی نمایند.
- If there is any deviation between defined audit plan and the audit progress , the lead auditor shall reassign work as needed between the audit team members and periodically communicate the progress of the audit and any concerns to the client
◀ اگر هر گونه انحرافی بین برنامه ممیزی تعریف شده و پیشرفت ممیزی وجود داشته باشد ، سرممیز باید فعالیت های مورد نیاز را بین اعضای تیم ممیزی مجدداً تخصیص داده و بصورت دوره ای پیشرفت ممیزی و هر گونه نگرانی را به مشتری اعلام نماید .
- To report to the client and, and if possible, to Nobel Cert office, to determine appropriate action, Where the available audit evidence indicates that the audit objectives are unattainable or suggests the presence of an immediate and significant risk (e.g. safety), until :
◀ گزارشدهی به مشتری و اگر امکانپذیر باشد، به دفتر نوبل سرت ، برای تعیین اقدام مناسب ، جایکه شواهد در دسترس ممیزی نشاندهنده این هستند که اهداف ممیزی غیر قابل دستیابی بوده یا بر وجود یک ریسک آنی و بارز (مثلا ایمنی) اشاره دارند ، تا اینکه :
 - The reconfirmation or modification of the audit plan is performed,
- تایید مجدد یا اصلاح برنامه ممیزی انجام میشود .
 - changes to the audit objectives or audit scope, is performed or
- تغییر در اهداف یا دامنه ممیزی انجام می شود ، یا
 - termination of the audit is taken place
 - خاتمه عملیات ممیزی رخ می دهد

Note : The lead auditor shall report the outcome of the action taken to Nobel Cert office .

توجه - سرممیز باید خروجی (برونداد) اقدام واکنشی انجام شده را به دفتر نوبل سرت گزارشدهی نماید.



Doc Title : **Conducting Stage 2 Audits Guideline**
Doc No. : **I-O-05 Rev: 01**

- if any need for changes to the audit scope which becomes apparent as on-site auditing activities , the lead auditor shall review this situation with the client and shall report this issue to Nobel Cert.
- ◀ در صورتیکه هر گونه تغییرات در خصوص دامنه ممیزی بعنوان فعالیتهای ممیزی در محل آشکار شود ، سرممیز باید موقعیت را به همراه مشتری مورد بازبینی قرار داده و باید این موضوع را به دفتر نوبل سرت گزارشدهی نماید.

● Obtaining and verifying information

● بدست آوردن و تایید اطلاعات :

- information relevant to the audit objectives, scope and criteria (including information relating to interfaces between functions, activities and processes) shall be obtained by appropriate sampling and verified to become as audit evidence.
- ◀ اطلاعات مربوط به اهداف ، دامنه و معیار ممیزی (شامل اطلاعات مربوط به فصل مشترک های بین وظایف یا فرایندهای عمده، فعالیتها و فرایندها) باید بوسیله نمونه برداری مناسب و تایید شده ، بدست آورده و تایید شود تا به شواهد ممیزی تبدیل شود .
- The audit team members , obtain information via the following methods :
 - Interviews
 - observation of processes and activities;
 - review of documented information (documentation and records)
- ◀ اعضای تیم ممیزی ، اطلاعات را از روشهای زیر بدست می آورند :

- مصاحبه ها
- مشاهده فرایندها و فعالیتها
- بازبینی (مرور) اطلاعات مستند سازی شده (مدارک و سوابق)

● Identifying and recording audit findings

● شناسایی و ثبت نمودن یافته های ممیزی :

- identification , summarizing and recording the audit findings , in the 2nd stage audit report , including :
 - ◀ شناسایی ، خلاصه نمودن و ثبت نمودن یافته های ممیزی ، در گزارش ممیزی مرحله دوم ، شامل :
1. **conformity** : demonstrated by "**C**" in the form of summarized
1- انطباق : بوسیله علامت "**C**" بطور اختصاری نشان داده میشود .
 2. **opportunity for improvement** : demonstrated by "**OFI**" in the form of detailed



Doc Title : Conducting Stage 2 Audits Guideline
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

۲- فرصت بهبود : بوسیله علامت "OFI" به شکل تفصیلی نشان داده میشود .

Note : for following situations shall not be identified and recorded as OFI's :

توجه : حالت های زیر نباید بعنوان OFI (فرصت بهبود) شناسایی و ثبت شوند :

- if identification and recording of OFI's has become prohibited by the requirements of a audited management system certification standard.

- اگر شناسایی و ثبت OFI ها بوسیله الزامات استاندارد صدور گواهی مربوط به سیستم مدیریت مورد ممیزی، ممنوع شده باشد .

- those audit findings, which are naturally nonconformities

- آن دسته از یافته های ممیزی که بصورت ذاتی عدم انطباق هستند .

3. area of concern : demonstrated by "AOC"

۳- نواحی (نقاط) نگران کننده : که با AOC نمایش داده میشوند .

4- major / critical non conformity : demonstrated by "major / critical NC"

۴- عدم انطباق عمده یا بحرانی : که با "major / critical NC" نشان داده می شود .

5- minor / non-critical non conformity : demonstrated by "minor / non-critical NC"

۵- عدم انطباق جزئی یا غیر بحرانی : که با "minor / non-critical NC" نشان داده می شود .

Note: for the detected non-conformities , the following requirements shall be observed :

توجه : برای عدم انطباقهای شناسایی شده ، الزامات زیر باید رعایت شوند :

- the relevant standard clause shall be identified and written

- بند استاندارد مرتبط باید شناسایی و نوشته شود

- a clear statement shall be written

- یک بیانیه شفاف باید نوشته شود

- the objective evidence on which the nonconformity is based , shall be identified in detail

- شواهد عینی که نشاندهنده مبنای عدم انطباق باشد باید بصورت جزئی شناسایی شود

- Nonconformities shall be discussed with the client to ensure that the evidence is accurate and that the nonconformities are understood

- عدم انطباقها باید با مشتری مورد بحث قرار گیرند تا اطمینان حاصل شود که شواهد دقیق بوده و عدم انطباقها درک شده اند .

- The auditor shall refrain from suggesting the cause of nonconformities or their solution

- ممیز باید از پیشنهاد دادن (اشاره نمودن به) علل عدم انطباقها یا راه حل برطرف شدن آنها ، خودداری نماید .



Doc Title : Conducting Stage 2 Audits Guideline
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

Note: for ALL audit findings , the lead auditor shall attempt to resolve any diverging opinions between the audit team and the client concerning audit evidence or findings, and unresolved points shall be recorded

توجه : برای تمام یافته های ممیزی، سرممیز باید تلاش نماید تا هرگونه اختلاف (واگرایی) نظرات بین تیم ممیزی و مشتری که مرتبط با شواهد یا یافته های ممیزی هستند ، حل و فصل نموده و نکات حل و فصل نشده باید ثبت شوند .

● Preparing audit conclusions

● آماده نمودن نتیجه گیری ممیزی :

- It shall be done , prior to the closing meeting and under responsibility of the lead auditor .
◀ این موضوع باید قبل از برگزاری جلسه اختتامیه و تحت مسئولیت سرممیز انجام شود .
- The following tasks are done for an audit conclusion :
◀ فعالیتهای زیر برای یک نتیجه گیری ممیزی انجام می شوند :
 - a) review the audit findings, and any other appropriate information obtained during the audit, against the audit objectives and audit criteria and classify the nonconformities;
a) بازبینی یافته های ممیزی و هر گونه اطلاعات مرتبط دیگری که در حین ممیزی بدست آورده شده است ، در برابر اهداف و معیارهای ممیزی و طبقه بندی عدم انطباق ها
 - b) agree upon the audit conclusions, taking into account the uncertainty inherent in the audit process;
b) توافق بروی نتیجه گیری ممیزی ، با توجه به عدم قطعیت ذاتی در فرایند ممیزی
 - c) agree on any necessary follow-up actions;
c) توافق بر هر گونه اقدامات واکنشی ضروری ،
 - d) confirm the appropriateness of the audit programme or identify any modification required for future audits (e.g. scope of certification, audit time or dates, surveillance frequency, audit team competence).
d) تایید تناسب داشتن برنامه ممیزی یا شناسایی هر گونه تغییرات مورد نیاز برای ممیزی های آینده (بعنوان نمونه دامنه ممیزی، زمان یا تاریخ های ممیزی، تناوب برگزاری مراقبتی ها ، شایستگی تیم ممیزی)

● Conducting the closing meetings :

● برگزاری جلسات اختتامیه :

The purpose of the closing meeting, is to present the audit conclusions, including the recommendation regarding certification. Any nonconformities shall be presented in such a manner that they **are understood** (it does not necessarily mean that the nonconformities have been accepted by the client), and the timeframe for responding shall be agreed.



Doc Title : Conducting Stage 2 Audits Guideline
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

هدف از جلسه اختتامیه ارائه دادن نتیجه گیریهای ممیزی شامل توصیه برای صدور گواهینامه می باشد . هر گونه عدم انطباقی باید به روشی ارائه شود که درک شود (این الزاما به معنی این نیست که عدم انطباقها بوسیله مشتری تایید شده باشند) و چهارچوب زمانی برای پاسخگویی باید مورد توافق قرار گیرد .

- The meeting shall be conducted formally by the lead auditor
◀ جلسه باید بوسیله سرممیز بطور رسمی برگزار شود .
 - the top management of the client (or his representative) and relevant processes responsible shall be present
◀ مدیریت رده بالای مشتری (یا نماینده ایشان) و مسئولین فرایندهای مرتبط باید حضور داشته باشند
 - attendance list shall be recorded
◀ لیست شرکت کنندگان در جلسه باید ثبت شود
 - the degree of details which are presented in the closing meeting , shall be consistent with the familiarity of the client with the audit process
◀ درجه موضوعات جزئی که در جلسه اختتامیه ارائه داده می شوند ، باید سازگار با آشنایی مشتری با فرایند ممیزی باشد
- a) advising the client that the audit evidence obtained was based on a sample of the information; thereby introducing an element of uncertainty;
a) اعلام نمودن به مشتری که شواهد بدست آمده بر اساس نمونه اطلاعات بوده اند ، در نتیجه معرف یک اصل عدم قطعیت هستند
- b) the method and timeframe of reporting, including any grading of audit findings;
b) روش و چهارچوب زمانی گزارشدهی ، شامل هر گونه رتبه بندی یافته های ممیزی،
- c) Nobel Cert's process for handling nonconformities including any consequences relating to the status of the client's certification;
c) فرایند نوبل سرت برای رسیدگی کردن به عدم انطباقها شامل هر گونه پیامدهای مربوط به وضعیت صدور گواهی مشتری،
- d) the timeframe for the client to present a plan for correction and corrective action for any nonconformities identified during the audit; according to Nobel certification rules and regulations
d) چهارچوب زمانی برای مشتری بمنظور ارائه دادن یک برنامه برای انجام اصلاح و اقدام اصلاحی برای تمامی عدم انطباقهای شناسایی شده در حین ممیزی ، بر اساس قوانین و مقررات صدور گواهی نوبل سرت
- e) Nobel Cert post audit activities;
e) فعالیتهای نوبل سرت بعد از ممیزی
- f) information about the complaint and appeal handling processes and informing to the client that the appeal and complaint handling forms are available , if needed by the client , to be filled
f) اطلاعات در مورد فرایندهای رسیدگی به شکایات و درخواستها و اطلاع رسانی به مشتری که فرمهای ثبت درخواست و شکایت در صورت نیاز مشتری، برای تکمیل ، در دسترس هستند.
- the The client shall be given opportunity for questions. Any diverging opinions regarding the audit findings or conclusions between the audit team and the client shall be discussed and resolved where possible.



Doc Title : Conducting Stage 2 Audits Guideline
Doc No. : I-O-05 Rev: 01

فرصت پرسش سوالات باید به مشتری داده شود. هر گونه واگرایی (اختلاف) نظرات مرتبط با یافته ها یا نتیجه گیری های ممیزی بین تیم ممیزی و مشتری، جایکه امکانپذیر است، باید مورد بحث قرار گرفته و حل و فصل شود.

Note: Any diverging opinions that are not resolved shall be recorded and referred to Nobel Cert office .

توجه : هر گونه واگرایی (اختلاف) نظرات که حل و فصل نشده اند باید ثبت شده و به دفتر نوبل سرت ارجاع داده شوند .