CORE CONCEPT

دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات والعمليات والخدمات وفق ISO/IEC 17065

دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات والعمليات والخدمات وفق ISO/IEC 17065

مقدمة:

دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات والعمليات والخدمات وفق ISO/IEC 17065، المواصفة الدولية لمتطلبات هذه الجهات، دورة تمتد أسبوع لكوادر منح الشهادات وإدارة المخططات والتقييم واتخاذ القرار، وتنتهي بإعداد ملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة. فكثير من الجهات تمنح شهادات بناء على نتائج تقييم لا تستطيع تتبعها، وتترك الشخص نفسه يقيم ويقرر، وتدع قواعد المخطط في المراقبة والعلامات والتعليق قابلة للتأويل. ويراجع المشاركون أصلا الطلبات أو يخططون التقييم أو يوقعون قرارات المنح، ويتدربون عبر دراسات حالة على طلبات وتقارير فحص وتفتيش وملفات منح ووثائق مخططات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في متطلبات ISO/IEC 17065.

أهداف الدورة:

- تفسير المتطلبات العامة والهيكلية ومتطلبات الموارد والعمليات ونظام الإدارة في ISO/IEC 17065 لمنح شهادات المنتجات والعمليات والخدمات
- صياغة اتفاقيات منح الشهادات وشروط الترخيص وقواعد استخدام الشهادات وعلامات المطابقة
- تشغيل آلية صون الحياد والفصل بين أدوار التقييم والمراجعة وقرار المنح
- اختيار موارد التقييم الداخلية والخارجية وضبطها وتسويغ الاعتماد على نتائج الفحص والتفتيش
- إدارة المراقبة والتغييرات المؤثرة في الشهادة والتعليق والسحب والشكاوى والطعون وفق مخطط منح الشهادات
- إعداد ملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة لاعتماده من الإدارة والاستعداد للاعتماد

الفئة المستهدفة:

- كوادر منح الشهادات المسؤولة عن مراجعة الطلبات واتفاقيات المنح وإصدار الشهادات
- كوادر إدارة المخططات المسؤولة عن تفسير قواعد المخطط وعلامات المطابقة ومتطلبات المراقبة
- المقيمون المسؤولون عن تخطيط التقييم واستخدام نتائج الفحص والتفتيش
- المراجعون الفنيون ومتخذو القرار المسؤولون عن المراجعة وقرارات المنح
- منسقو الجودة والحياد المسؤولون عن نظام إدارة الجهة والشكاوى والطعون

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس منح شهادات المنتجات وموقع الجهة المانحة

- نطاق ISO/IEC 17065 للمنتجات والعمليات والخدمات
- أدوار جهات المنح والمختبرات والمفتشين في سلسلة ISO/IEC 17000
- مكونات مخطط منح الشهادات ومالكو المخططات وإضافات تدقيق المصانع
- وضع مراجعة ISO/IEC 17065 ومتابعة التغييرات المتوقعة
- رسم الوضع الحالي للجهة المانحة مقارنة ب ISO/IEC 17065

اليوم 2: المتطلبات العامة والهيكلية ومتطلبات الحياد

- متطلبات الكيان القانوني والمسؤولية وعدم التمييز في الوصول
- الحد الأدنى لمحتوى اتفاقية المنح وواجبات العميل
- قواعد استخدام الترخيص والشهادة وعلامة المطابقة
- آلية صون الحياد بتمثيل متوازن للأطراف المعنية
- ترتيبات السرية والمعلومات المتاحة للعموم

اليوم 3: الموارد ومراحل منح الشهادة

- معايير كفاءة الأفراد وسجلات التدريب والمتابعة
- موارد التقييم الخارجية باستخدام نتائج ISO/IEC 17025 وISO/IEC 17020
- مراجعة الطلب وتخطيط التقييم مقابل متطلبات المخطط
- الفصل بين المراجعة المستقلة وقرار المنح
- وثائق المنح ودليل المنتجات الحاصلة على الشهادة

اليوم 4: المراقبة والتغييرات والقرارات السلبية

- أنشطة المراقبة التي يحددها مخطط منح الشهادات
- التغييرات المؤثرة في الشهادة بما فيها تعديلات المخطط
- مسوغات قرارات التعليق والتقليص والسحب والإنهاء
- معالجة الشكاوى والطعون بتحقيق مستقل
- اختيار الخيار A أو الخيار B لنظام الإدارة

اليوم 5: دراسات الحالة وإعداد ملف منح شهادات المنتجات

- حالة لمراجعة طلب منح وخطة تقييم لجهة مانحة
- حالة لمراجعة تقرير تقييم يعتمد على نتائج المختبرات والتفتيش
- حالة للدفاع عن قرار المنح وخطة المراقبة
- مصفوفة كفاءة للمقيمين والمراجعين ومتخذي القرار
- استكمال ملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة

المهارات التي ستكتسبها:

- صياغة اتفاقيات المنح
- ضبط علامات المطابقة
- تشغيل آلية صون الحياد
- تأهيل موارد التقييم
- مراجعة قرارات المنح
- تخطيط المراقبة
- معالجة القرارات السلبية
- رسم خريطة كفاءات الجهة المانحة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم ملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة إلى مدير منح الشهادات والإدارة العليا قبل تقييم الاعتماد القادم
- تحديد متى يصلح تقرير فحص أو تفتيش من مقدم خدمة خارجي أساسا لقرار المنح
- تجنب ملاحظات الاعتماد المتعلقة بقواعد مخطط غير موثقة ودمج أدوار التقييم والقرار واستخدام العلامات دون ضبط
- إطلاع المقيمين والمراجعين ومتخذي القرار على مراحل العمل والسجلات ومعايير الكفاءة التي اعتمدتها الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك ملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة على مدير منح الشهادات والإدارة العليا. وتعتمد عليه الجهة المانحة في تحديد من يقيم ويراجع ويقرر في كل مخطط، والمختبرات وجهات التفتيش الخارجية التي تعتمد عليها، وطريقة معالجة المراقبة والتعليق والشكاوى. وبعد أول دورة منح وفق الملف تراجع الجهة سجلات القرارات وحالات سوء استخدام العلامات ونتائج الطعون، وتتحقق من جاهزيتها للإصدار المعدل من ISO/IEC 17065 عند صدوره.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات وفق ISO/IEC 17065؟

يحتاج المشارك إلى العمل في مراجعة الطلبات أو تخطيط التقييم أو تنفيذه أو اتخاذ قرارات المنح في جهة مانحة. ولا تشترط الدورة خبرة في الاعتماد، ويفيده إحضار ملف منح أو وثيقة مخطط بعد إخفاء الهوية لتطبيق دراسات الحالة على جهته.

بم تختلف دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات وفق ISO/IEC 17065 عن دورات جهات منح شهادات أنظمة الإدارة؟

تركز دورات شهادات أنظمة الإدارة على برامج التدقيق ومدده للمؤسسات. أما هذه الدورة فتتناول منح شهادات المنتجات والعمليات والخدمات: قواعد المخطط والتقييم بنتائج الفحص والتفتيش والتراخيص والعلامات والمراقبة وقرارات المنح.

لماذا تفصل جهات منح شهادات المنتجات وفق ISO/IEC 17065 بين التقييم وقرار المنح؟

لأن المواصفة تشترط أن يتولى المراجعة والقرار النهائي شخص أو أشخاص لم يشاركوا في التقييم. ويحمي هذا الفصل الحياد، ويمنح المقيمين والعملاء ثقة بأن الشهادات تقوم على الأدلة وحدها.

ماذا يعود به المشارك من دورة كفاءة جهات منح شهادات المنتجات وفق ISO/IEC 17065؟

يعود المشارك بملف عمليات منح شهادات المنتجات والكفاءة، يضم خريطة المراحل من الطلب حتى المراقبة، وقواعد الاتفاقية والعلامات، وسجل الحياد، وقائمة الموارد الخارجية، ومصفوفة كفاءة للمقيمين والمراجعين ومتخذي القرار.