



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران  
ایزو- آی ای سی تی اس

۱۷۰۲۱-۱۱

چاپ اول

۱۳۹۸

INSO  
ISO-IEC-TS  
17021-11  
1st Edition  
2020

Identical with  
ISO/IEC TS  
17021-11:2018

ارزیابی انطباق  
- الزامات نهادهای  
ارائه‌کننده خدمات ممیزی و  
گواهی کردن سیستم‌های مدیریت-  
قسمت ۱۱: الزامات شایستگی برای ممیزی و  
گواهی کردن سیستم‌های مدیریت  
مدیریت تسهیلات

Conformity assessment –  
Requirements for bodies providing audit  
and certification of management systems –  
Part 11: Competence requirements for  
auditing and certification of facility  
management (FM) management systems

ICS: 03.120.20

استاندارد ملی ایران-ایزو-آی ای سی تی اس شماره ۱۱-۱۷۰۲۱ (چاپ اول): سال ۱۳۹۸

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱۱: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت مدیریت تسهیلات»

### رئیس: سمت و/یا محل اشتغال:

سازمان ملی استاندارد ایران

درویش، پرویز  
(دکتری مدیریت)

### دبیر:

سازمان ملی استاندارد ایران

روح‌بخشان، سامان  
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

شرکت بیکران راهکار سعادت

باقری، حجت‌الله  
(کارشناسی مهندسی صنایع)

سازمان ملی استاندارد ایران

خاکی‌فیروز، علیرضا  
(دکتری تخصصی علوم و صنایع چوب و سلولزی)

شرکت ارتقا گستر پویا

رهی، حمیدرضا  
(کارشناسی ارشد مهندسی نفت)

اداره کل استاندارد هرمزگان

سایانی، نوشین  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

شرکت بازرسی تاک

سبزه، سارا  
(کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی)

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

شایسته، اسماعیل  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

عضو مستقل

صحت، فریبا  
(کارشناسی مهندسی صنایع)

جامعه ممیزی و بازرسی ایران

صدیقی شیرازی، مریم  
(کارشناسی مدیریت)

سازمان ملی استاندارد ایران

عامل‌فرزاد، حسین  
(دکتری مهندسی مواد)

**اعضا:** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

**سمت و/یا محل اشتغال:**

|   |  |
|---|--|
| گرامی، الهام<br>(کارشناسی مهندسی نساجی)                   | سازمان ملی استاندارد ایران               |
| گلستانی، سعید<br>(کارشناسی مهندسی فناوری الکترونیک صنعتی) | سازمان ملی استاندارد ایران               |
| لقمانی، آتنا<br>(کارشناسی مهندسی مواد متالورژی صنعتی)     | عضو مستقل                                |
| موسویان، سید علیرضا<br>(کارشناسی مهندسی متالورژی)         | جامعه ممیزی و بازرسی ایران               |
| میرزاکلی، مریم<br>(کارشناسی ارشد شیمی)                    | نهاد صدور گواهینامه کیفیت صنعت نفت ایران |
| نویانی، شیوا<br>(کارشناسی مهندسی صنایع)                   | شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران      |

**ویراستار:**

|  |                    |
|--|--------------------|
| ولی بیگی، میلاد<br>(کارشناسی مهندسی نساجی) | پژوهشگاه استاندارد |
|--|--------------------|

## فهرست مندرجات

| صفحه | عنوان   |
|------|---|
| ز    | پیش‌گفتار   |
| ح    | مقدمه   |
| ۱    | ۱ هدف و دامنه کاربرد  |
| ۱    | ۲ مراجع الزامی  |
| ۱    | ۳ اصطلاحات و تعاریف   |
| ۲    | ۴ الزامات عام شایستگی   |
| ۲    | ۵ الزامات شایستگی برای ممیزان سیستم مدیریت تسهیلات  |
| ۲    | ۵-۱ کلیات   |
| ۲    | ۵-۲ واژه شناسی و فرایندها   |
| ۳    | ۵-۳ محیط کسب و کار مدیریت تسهیلات سازمان  |
| ۳    | ۵-۴ راهبری  |
| ۳    | ۵-۵ ریسک‌ها و فرصت‌ها   |
| ۳    | ۵-۶ عملکرد  |
| ۴    | ۶ الزامات شایستگی برای کارکنان بازنگری‌کننده گزارش‌های ممیزی و تصمیم‌گیرنده برای گواهی‌کردن |
| ۴    | ۶-۱ واژه شناسی و فرایندها   |
| ۴    | ۶-۲ محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات  |
| ۴    | ۶-۳ ریسک‌ها و فرصت‌ها   |
| ۴    | ۶-۴ عملکرد  |
| ۵    | ۷ الزامات شایستگی برای سایر کارکنان   |
| ۵    | ۷-۱ کلیات   |
| ۵    | ۷-۲ واژه شناسی و فرایندها   |
| ۵    | ۷-۳ محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات  |
| ۶    | پیوست الف (آگاهی‌دهنده) دانش ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات                    |
| ۷    | کتاب‌نامه   |

## پیش‌گفتار

استاندارد «ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱۱: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی‌کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در دویست و چهل و هفتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۸/۱۲/۰۴ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO/IEC TS 17021-11:2018 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems

## مقدمه

مدیریت تسهیلات (FM)<sup>۱</sup> به منظور تأثیرگذاری بر کارایی، بهره‌وری و اقتصاد جوامع، انجمن‌ها و سازمان‌ها و همچنین تأثیرگذاری بر شیوه‌ای که در آن افراد با محیط ساخته شده در تعامل هستند، چندین رشته را با یکدیگر یکپارچه می‌کند. مدیریت تسهیلات از طریق خدماتی که مدیریت و ارائه می‌کند، بر بهداشت، تندرستی و کیفیت زندگی بخش اعظم جوامع و جمعیت جهان تأثیر می‌گذارد. استاندارد ISO 41001 چارچوبی منسجم را تنظیم می‌کند تا مدیریت تسهیلات بتواند اهداف و چشم انداز خود را تدوین کند. کارکنان گواهی‌کننده سیستم مدیریت تسهیلات نیاز به شایستگی‌های عام تشریح شده در استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ و همچنین شایستگی‌های خاص سیستم مدیریت تشریح داده شده در این استاندارد دارند.

این استاندارد الزامات موجود در استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ شامل اصول راهنما در بند ۴ آن را تکمیل می‌کند. به ویژه این استاندارد شفاف‌کننده الزامات شایستگی کارکنان دست‌اندرکار در فرآیند گواهی‌کردن است که در پیوست الف استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ آمده است.

نهادهای گواهی‌کننده در خصوص طرف‌های ذی‌نفع شامل کارفرمایان خود و مشتریان سازمان‌هایی که سیستم‌های مدیریت در آن‌ها گواهی می‌شود، مسئولیت دارند تا اطمینان حاصل نمایند که فقط آن دسته از ممیزانی که شایستگی‌های مرتبط را اثبات می‌کنند، مجاز به انجام ممیزی سیستم مدیریت تسهیلات هستند. انتظار می‌رود که همه ممیزان از شایستگی‌های عام تشریح شده در استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ و همچنین شایستگی‌های خاص تشریح شده در این استاندارد برخوردار باشند. نهادهای گواهی‌کننده باید شایستگی خاص تیم ممیزی را که برای هر دامنه ممیزی نیاز است، شناسایی کنند.

در این استاندارد، افعال معین زیر به کار می‌روند:

«باید» نشان دهنده الزام است.

«بهتر است» و یا «توصیه می‌شود» نشان دهنده توصیه است.

«امکان دارد» نشان دهنده مجاز بودن است.

«می‌تواند» نشان دهنده امکان یا توانمندی است.



این استاندارد، یک قسمت از مجموعه استانداردهای ملی ایران شماره ۱۷۰۲۱ است؛ سایر قسمت‌های این استاندارد به شرح زیر است:

- قسمت ۱: الزامات
- قسمت ۲: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت زیست محیطی
- قسمت ۳: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت کیفیت
- قسمت ۴: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت پایداری رویداد
- قسمت ۵: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت دارایی
- قسمت ۶: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت تداوم کسب و کار
- قسمت ۷: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت ایمنی عبور و مرور  
جاده‌ای
- Part 8: Competence requirements for auditing and certification of management systems for sustainable development in communities
- Part 9: Competence requirements for auditing and certification of anti-bribery management systems
- قسمت ۱۰: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت ایمنی و بهداشت  
شغلی

## ارزیابی انطباق- الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت - قسمت ۱۱: الزامات شایستگی برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات<sup>۱</sup>

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد مشخص کردن الزامات بیشتری برای شایستگی کارکنان دست‌اندرکار در ممیزی و فرایند گواهی کردن سیستم مدیریت تسهیلات است و این الزامات، الزامات موجود در استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ را تکمیل می‌کند.

### ۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام‌آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام‌آور است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶، ارزیابی انطباق- الزامات نهادهای ارائه‌کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت- قسمت ۱: الزامات

2-2 ISO 41001:2018, Facility management - Management systems - Requirements with guidance for use

2-3 ISO 41011, Facility management - Vocabulary

2-4 ISO 41012, Facility management - Guidance on strategic sourcing and the development of agreements

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در استاندارد ISO 41011 و استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱ به کار می‌رود.<sup>۲</sup>

1-Facility Management (FM)

۲- اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در استانداردهای ISO و IEC در وبگاه‌های [www.iso.org/obp](http://www.iso.org/obp) و [www.electropedia.org/](http://www.electropedia.org/) قابل دسترس است.

## ۴ الزامات عام شایستگی

نهاد گواهی کننده باید الزامات شایستگی برای هر حوزه کاری گواهی کردن را آن گونه که در جدول الف-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱-۱۷۰۲۱: سال ۱۳۹۶ ارجاع داده شده است، تعریف نماید. هنگام تعریف این الزامات شایستگی، نهاد گواهی کننده باید تمام الزامات مشخص شده در استاندارد ISO/IEC 17021-1 و نیز الزامات مشخص شده در بندهای ۵، ۶ و ۷ این استاندارد را در نظر گیرد.

یادآوری ۱ - پیوست الف یک دید کلی از الزامات شایستگی کارکنان دست‌اندرکار در حوزه‌های خاص گواهی کردن را ارائه می‌دهد.

یادآوری ۲- استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۹۰۱۱ اطلاعاتی در مورد اصول ممیزی ارائه می‌دهد.

## ۵ الزامات شایستگی برای ممیزان سیستم مدیریت تسهیلات

### ۱-۵ کلیات

۱-۱-۵ یک تیم ممیزی باید متشکل از ممیزان سیستم مدیریت تسهیلات دارای شایستگی تجمیعی برای انجام ممیزی باشد.

۲-۱-۵ ممیزان باید دانش سیستم مدیریت تسهیلات و نحوه تعامل فرایندهای آن برای برآورده کردن پیامدهای مورد انتظار را داشته باشند، که توصیه می‌شود با راهبرد سازمان تقاضا<sup>۱</sup> همراستا باشند.

۳-۱-۵ کلیه ممیزان دست‌اندرکار در ممیزی سیستم مدیریت تسهیلات باید دارای سطحی از شایستگی باشند که شامل شایستگی‌های عام تشریح شده در استاندارد ISO/IEC 17021-1، درک الزامات استاندارد ISO 41001 و ارتباط بین آن الزامات و همچنین دانش مدیریت تسهیلات تشریح شده در بندهای ۲-۵ تا ۵-۶ است.

یادآوری - جایی که یک تیم ممیزی، شامل بیش از یک فرد باشد، لازم نیست که هر یک از اعضای تیم ممیزی، شایستگی یکسانی داشته باشد، با این حال نیاز است که شایستگی تجمیعی تیم ممیزی برای دستیابی به اهداف ممیزی کافی باشد.

### ۲-۵ واژه شناسی و فرایندها

۲-۱-۵ تیم ممیزی باید دانش و درک واژه شناسی و فرایندهای مرتبط با مدیریت تسهیلات را داشته باشد.

۲-۲-۵ تیم ممیزی باید دانش و درک استانداردهای ISO 41001، ISO 41011، ISO 41012 را داشته باشد.

<sup>1</sup> Demand organization

### ۳-۵ محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات

۳-۵-۱ تیم ممیزی باید دانش محیط کسب و کار که سازمان مدیریت تسهیلات در آن فعالیت می کند، همانطور که در بند ۴ استاندارد ISO 41001:2018 بیان شده است، را داشته باشد.

۳-۵-۲ تیم ممیزی باید دانش و درک از تاثیرات و روابط متقابل بین حوزه های مدیریت تسهیلات، سازمان تقاضا و طرف های ذینفع را داشته باشد.

۳-۵-۳ تیم ممیزی باید دانش و درک لازم را برای تعیین اینکه سازمان مدیریت تسهیلات، نیازها، انتظارات، الزامات، نقش ها و مسئولیت های سازمان تقاضا و همچنین الزامات طرف های ذینفع خود را شناسایی کرده است، داشته باشد.

۳-۵-۴ تیم ممیزی باید دانش و درک لازم را برای تعیین اینکه سازمان مدیریت تسهیلات، دامنه سیستم مدیریت تسهیلات، شامل مرزها و قابلیت کاربرد را در محیط کسب و کار خود شناسایی کرده است، داشته باشد.

۳-۵-۵ تیم ممیزی باید دانش لازم را برای تعیین اینکه دامنه سیستم مدیریت تسهیلات، متناسب با محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات است، داشته باشد.

۳-۵-۶ تیم ممیزی باید دانش و درک راهبرد، خط مشی ها و اهداف مدیریت تسهیلات را برای تعیین اینکه آنها متناسب با محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات هستند، داشته باشد.

### ۴-۵ راهبری

تیم ممیزی باید دانش نقش و تأثیر راهبری سازمان مدیریت تسهیلات را داشته باشد تا ارزشیابی کند مدیریت ارشد سازمان مدیریت تسهیلات اثبات می کند که نسبت به سیستم مدیریت تسهیلات و دستیابی به پیامدهای مورد انتظار خود تعهد دارد.

### ۵-۵ ریسک ها و فرصت ها

تیم ممیزی باید دانش و درک مدیریت ریسک، آمادگی اضطراری و تداوم کسب و کار مرتبط با سیستم مدیریت تسهیلات را داشته باشد تا ارزشیابی کند که سازمان مدیریت تسهیلات از روش های مرتبط برای تعیین ریسک ها و فرصت ها در محیط کسب و کار خود و دامنه سیستم مدیریت تسهیلات استفاده کرده است.

یادآوری ۱- استاندارد IEC 31010 اطلاعات بیشتری در مورد فنون ارزیابی ریسک ارائه می دهد.

### ۶-۵ عملکرد

تیم ممیزی باید دانش و درک روش شناسی پایش عملکرد، اندازه گیری و ارزشیابی مدیریت تسهیلات را داشته باشد.

## ۶ الزامات شایستگی برای کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن

### ۱-۶ واژه شناسی و فرایندها

۱-۱-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش و درک واژه شناسی و فرایندهای مربوط به مدیریت تسهیلات را داشته باشند.

۲-۱-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش و درک استانداردهای ISO 41011 و ISO 41001 و ISO 41012 را داشته باشند.

### ۲-۶ محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات

۱-۲-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش محیط کسب و کاری که سازمان مدیریت تسهیلات در آن فعالیت می کند، همانطور که در بند ۴ استاندارد ISO 41001:2018 بیان شده است، را داشته باشند.

۲-۲-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش تأثیرات و روابط متقابل بین حوزه های کاری مدیریت تسهیلات، سازمان تقاضا و طرف های ذینفع را داشته باشند.

۳-۲-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش و درک برای تعیین اینکه سازمان مدیریت تسهیلات، دامنه سیستم مدیریت تسهیلات، شامل مرزها و قابلیت کاربرد در محیط کسب و کار را مشخص کرده است، را داشته باشند.

۴-۲-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش برای تعیین اینکه دامنه سیستم مدیریت تسهیلات، متناسب با محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات است، را داشته باشند.

۵-۲-۶ کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش راهبرد، خط مشی ها و اهداف مدیریت تسهیلات را داشته باشند.

### ۳-۶ ریسک ها و فرصت ها

کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش مدیریت ریسک، آمادگی اضطراری و تداوم کسب و کار را داشته باشند.

### ۴-۶ عملکرد

کارکنان بازرنگری کننده گزارش های ممیزی و تصمیم گیرنده برای گواهی کردن، باید دانش روش شناسی پایش عملکرد، اندازه گیری و ارزشیابی مدیریت تسهیلات را داشته باشند.

## ۷ الزامات شایستگی برای سایر کارکنان

### ۱-۷ کلیات

سایر کارکنانی که بازنگری درخواست را به منظور تعیین شایستگی مورد نیاز تیم ممیزی برای انتخاب اعضای تیم ممیزی و تعیین مدت زمان ممیزی انجام می‌دهند، باید شایستگی‌های عام تشریح شده در استاندارد ISO/IEC 17021-1 را داشته باشند. آنها همچنین باید الزامات استاندارد ISO 41001 و ارتباط بین این الزامات و نیز الزامات دانش سیستم مدیریت تسهیلات را که در بندهای ۲-۷ و ۳-۷ تشریح شده است، درک کنند.

### ۲-۷ واژه‌شناسی و فرایندها

سایر کارکنان باید دانش واژه‌شناسی و فرایندهای مرتبط با مدیریت تسهیلات را داشته باشند.

### ۳-۷ محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات

سایر کارکنان باید دانش محیط کسب و کار که سازمان مدیریت تسهیلات در آن فعالیت می‌کند، همانطور که در بند ۴ استاندارد ISO 41001:2018 بیان شده است، را داشته باشند.

پیوست الف  
(آگاهی دهنده)

دانش ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات

جدول الف-۱، یک دید کلی از دانش مورد نیاز برای ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات را علاوه بر الزامات استاندارد ISO/IEC 17021-1 ارائه می‌دهد. این موضوع به الزامات خاص شایستگی برای هر حوزه کاری ذکر شده در بندهای ۵، ۶ و ۷ اشاره دارد.

جدول الف-۱ دانش ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت تسهیلات

| حوزه‌های کاری گواهی کردن |  |  | دانش                                 |
|--------------------------|--|--|--------------------------------------|
| تیم ممیزی                | بازنگری گزارش‌های ممیزی و تصمیم‌گیری‌ها در مورد گواهی کردن | انجام بازنگری درخواست به منظور تعیین شایستگی مورد نیاز تیم ممیزی برای انتخاب اعضای تیم ممیزی و تعیین زمان ممیزی (سایر کارکنان) |                                      |
| (مطابق با زیربند ۱-۵)    |  | (مطابق با زیربند ۱-۷)  | کلیات                                |
| (مطابق با زیربند ۲-۵)    | (مطابق با زیربند ۱-۶)                                      | (مطابق با زیربند ۲-۷)  | واژه‌شناسی و فرایندها                |
| (مطابق با زیربند ۳-۵)    | (مطابق با زیربند ۲-۶)                                      | (مطابق با زیربند ۳-۷)  | محیط کسب و کار سازمان مدیریت تسهیلات |
| (مطابق با زیربند ۴-۵)    |  |  | راهبری                               |
| (مطابق با زیربند ۵-۵)    | (مطابق با زیربند ۳-۶)                                      |  | ریسک و فرصت‌ها                       |
| (مطابق با زیربند ۶-۵)    | (مطابق با زیربند ۴-۶)                                      |  | عملکرد                               |

### کتابنامه

[1] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems

یادآوری- استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۱۹۰۱۱ : سال ۱۳۸۶، رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی، بر مبنای استاندارد ISO19011:2002 تدوین شده است.

[2] ISO/TR 41013, Facility management - Scope, key concepts and benefits

[3] IEC 31010, Risk management - Risk assessment techniques

یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۵۶۰ : سال ۱۳۹۱، مدیریت ریسک - تکنیک‌های ارزیابی ریسک، بر مبنای استاندارد IEC/ISO 31010:2009 تدوین شده است.

[4] The integrated use of management system standards, ISO handbook

[5] <https://committee.iso.org/home/tc267>