



شرکت انطباق کیفیت آسیا

## Handling Complaints and Appeals

( روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست های تجدیدنظر)

<p>تهیه کننده: الهه شفیعی تاریخ و امضاء: 2019.06.10</p> <p><i>Shafiee</i></p>	<p>گیرنده/ گیرندگان سند: ۱- کلیه پرسنل</p>
<p>تصویب کننده: شبنم حسینی تاریخ و امضاء: 2019.06.10</p> <p><i>Hosseini</i></p>	
<p>شماره سند: PR-09/05</p>	
<p>Rev date: 2019.06.10</p>	<p>نسخه کاغذی این مدرک فقط با مهر سبز رنگ (اعتبار دارد) معتبر می باشد</p>

## ۱- جدول تغییرات:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
1	01	2012.11.15	تغییر فرمت و بازنگری کلی
2	02	2013.11.15	اضافه کردن استاندارد ISO 3834 ، ترجمه فارسی
3	03	2016.11.21	تغییر فرمت ظاهری، تغییر کد ، بازنگری کلی
4	04	2017.05.13	ثبت تغییرات به دلیل تغییر در چارت سازمانی ، اضافه کردن کلمه ارزیابی به دلیل موجود بودن فرآیند ارزیابی در این روش اجرایی در عنوان آن تغییرات انجام شده که با خط زیر کلمات مشخص شده است.
5	05	2019.06.10	تغییرات جزئی به دلیل تغییر ساختار روش های اجرایی (تغییرات با رنگ قرمز مشخص شده اند)

## 2. Objective – To control handling complaints and appeals.

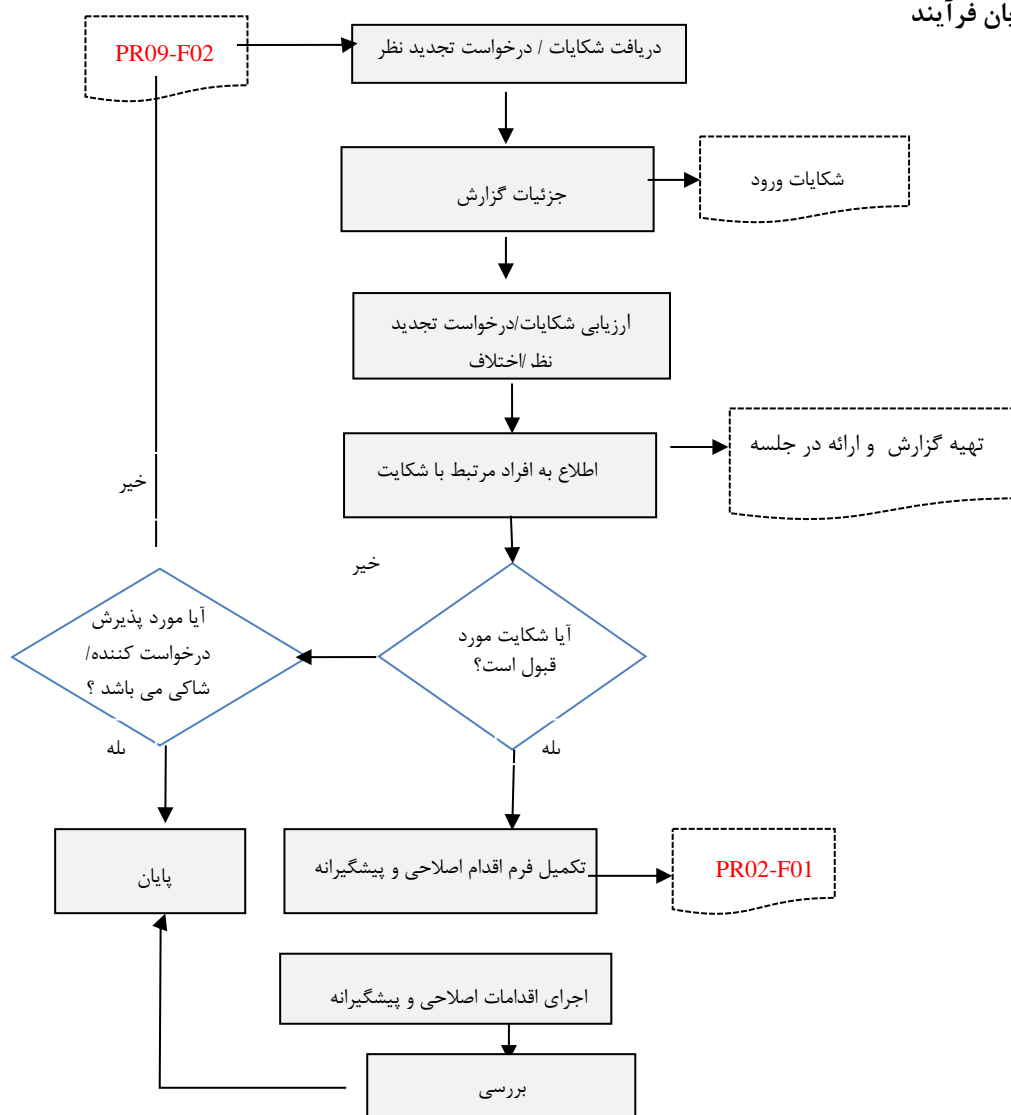
۲- هدف: کنترل شکایات و رسیدگی به درخواست های تجدیدنظر

## 3. Scope – AQC and Clients

۳- دامنه: شرکت انطباق کیفیت آسیا و مشتریان

## 4. Process Flow Chart

۴- نمودار جریان فرآیند



## 5. Procedure

اقدام	بوسیله چه کسی	چه موقع	چگونه
۱- دریافت شکایت، درخواست تجدید نظر در / اختلاف	فرد دریافت کننده	۱- اعلام شکایت از طرف مشتریان و یا ذینفعان ۲- در مورد تجدید نظر و تصمیم شرکت در ارتباط با ممیزی ، صدور گواهینامه ۳- بروز اختلاف در حین ممیزی ۴- هرگونه درخواستی اعلام شده	درخواستها به صورت شفاهی، کتبی بوسیله نامه ، تکمیل و ارسال فرم شکایت <b>PR09-F02</b> و یا ارسال ایمیل یا ارسال انتقاد از طریق وبسایت. همچنین فرم اپلیکیشن که در انتهای ممیزی به ممیزی شونده ارائه می شود که می تواند براین اساس فرم نظرسنجی خود را تکمیل و به شرکت ارسال نماید. (جهت کاهش استفاده از کاغذ و رفاه مشتریان ) <b>(روش اجرایی شکایت و درخواست در سایت شرکت قابل مشاهده برای کلیه ذینفعان می باشد).</b> این مورد بعد از دریافت به مدیرعامل ارجاع داده می شود.
۲- جزئیات گزارش	مدیر عامل	بعد از دریافت شکایت	مدیرعامل بعد از دریافت شکایت به نماینده مدیریت ارجاع می دهد تا سریعاً پیگیری و اقدام صورت گیرد و در ارتباط با جزئیات گزارش بررسی بیشتری انجام پذیرد. در صورتی که شکایت یا درخواست به صورت شفاهی باشد به فرد موردنظر اعلام می گردد تا به صورت کتبی موارد را با شواهد اعلام شده به شرکت اطلاع رسانی نماید. در غیر این صورت شکایت مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.
۲- ارزیابی شکایات/ درخواست تجدید نظر / اختلاف	نماینده مدیریت	بعد از تکمیل اطلاعات و جزئیات	کلیه اطلاعات ارسالی مورد ارزیابی و بررسی قرار می گیرد، اگر درخواست مربوط به فعالیتهای صدور گواهینامه باشد کلیه پکیج ممیزی به یک فردی که در تیم ممیزی نبوده است ارائه داده و از آن فرد نظرخواهی کرد همچنین از نظر صلاحیت شایستگی لازمه را داشته باشد ترجیحاً سرممیز و کارشناس فنی باید در نظر گرفته شود. در صورت شکایت از فرد خاصی از مجموعه شرکت، نماینده مدیریت جلسه ای با فرد موردنظر گذاشته و علت بررسی می گردد. در صورت تجدید نظر در صدور گواهینامه مورد به کمیته صدور گواهینامه اعلام می گردد. برای کلیه موارد اقدام اصلاحی در نظر گرفته می شود. تماس با فرد مورد نظر و اعلام اینکه شرکت در حال بررسی شکایت/ درخواست تجدیدنظر و اختلاف شما می باشد (توسط واحد اداری)
۴- اطلاع به افراد مرتبط با شکایت	بعد از ارزیابی	کمیته صدور گواهینامه	در صورتی که شکایت به کارفرمای گواهی شده ارتباط دارد در این صورت هنگام بررسی شکایت اثربخشی سیستم مدیریت گواهی شده مورد توجه قرار می گیرد و توسط مدیر ممیزی و صدور گواهینامه بررسی می شود . همچنین شکایت را به کارفرما طی نامه ای توسط نماینده مدیریت ارجاع داده می شود. (ممکن است نیاز باشد که جهت پاسخگویی به شکایات اعلام شده از طرف مشتریان کارفرمای گواهی شده نیاز به ممیزی عاجل باشد و یا در صورتی که جهت رسیدگی به کارفرمایی که گواهینامه اشان تعلیق شده ممیزی عاجل انجام می شود. و نتیجه ممیزی در کمیته صدور گواهینامه بررسی و نظارت می شود ) (نتیجه بررسی باید به تایید مدیرعامل برسد و در صورت تایید کردن در فرم <b>PR09-F02</b> توسط نماینده مدیریت با توجه به اقدام اصلاحی تکمیل می شود . در صورت تایید مدیرعامل به شاکی ارسال می شود
۵- آیا شکایت مورد قبول است؟	در زمان جلسه	کمیته صدور گواهینامه	جلسه ای تشکیل می گردد توسط کمیته صدور گواهینامه و موارد اعلام شده به فرد مربوطه اعلام می گردد تا در جلسه شرکت نماید. همچنین در خصوص این مورد گزارشی را تهیه و در جلسه موردنظر ارائه نماید.
۶- تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	بعد از تصمیم کمیته به درست بودن شکایت/ درخواست..	فرد موردنظر مدیرعامل	بعد از حضور کلیه افراد مربوطه در جلسه گزارش فرد موردنظر در ارتباط با شکایت و یا درخواست موردبررسی قرار می گرد اگر شکایت ، درخواست تجدید نظر / اختلاف مورد قبول نباشد به شاکی اعلام می شود. در صورتی که شاکی نیز قبول ننماید دوباره از ابتدا بررسی و ارزیابی انجام می پذیرد. در صورتی که شاکی رای موردنظر را قبول نماید ، طرح درخواست/... اتمام و بسته می شود. در صورتی که شکایت / و... بعد از بررسی در کمیته مورد قبول باشد موارد به مرحله بعدی وارد می شود. صورتجلسه شده و در پرونده ثبت می گردد. تا اقدامات بعدی صورت پذیرد. همچنین به شاکی اعلام می گردد در صورتی که شکایت از کارفرمای گواهی شده باشد در این جلسه با کارفرما و شاکی اعلام می شود که آیا موضوع شکایت و حل و فصل شدن آن باید به اطلاع عموم برسد و اگر چنین باشد در چه حدی باید در این مورد اقدام شود.
۷- اجرای اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	فرد موردنظر	بعد از ثبت فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	فرد موردنظر اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه را در ارتباط با علت تکمیل می نماید و مدت زمانی جهت رفع آن تعیین می نماید. (فرم <b>PR02-F01</b> ) سپس توسط مدیرعامل بررسی و تایید می شود که علت و پاسخ مناسب باشد.



شرکت انطباق کیفیت آسیا

ASIAN QUALITY CONFORMITY

### Handling Complaints and Appeals

(روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست های تجدیدنظر)

CODE:

PR-08

Rev 05 date 2019.06.10

Page 3 of 4

<p>اقدامات بررسی می شود در صورت انجام در فرم ثبت و بایگانی می شود. در صورتی که اقدام انجام نگرفته باشد فرد موردنظر امتیاز منفی گرفته و مجدد مدت زمانی اعلام می گردد.</p>	<p>در زمان سررسید موعد اقدامات</p>	<p><u>مدیرعامل</u> <u>نماینده مدیریت</u></p>	<p>۸- بررسی</p>
--	------------------------------------	--	-----------------

#### 6. Documentation

Reference	Title
PR09-F01	فرم اعلام نظر مشتریان
PR09-F02	فرم ثبت و بررسی شکایات و درخواست ها