



شرکت انطباق کیفیت آسیا

Following up on customer satisfaction and complaints and requests appeals

(روش اجرایی پیگیری رضایت و شکایت مشتریان و درخواستهای رسیدگی مجدد)

| | |
|--|---|
| <p>تهیه کننده: الهه شفیعی تاریخ و امضاء: 2024.01.18 <i>Shafiee</i></p> | <p>گیرنده/ گیرندگان سند: ۱- کلیه پرسنل</p> |
| <p>تصویب کننده: شبنم حسینی تاریخ و امضاء: 2024.01.23 <i>sheni</i></p> | |
| <p>PR-09/06 شماره سند:</p> | |
| <p>Rev date: 2024.01.23</p> | |
| <p>مهر کنترل </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) |
| 6 | 06 | 2024.01.23 | تغییر در فرمت جهت یکپارچه سازی اسناد و همچنین اضافه کردن فرآیند نظرسنجی مشتریان و درخواستهای بازرسی |

۲- هدف:

این روش اجرایی به منظور تشریح چگونگی برخورد و ارتباط با کارفرمایان در حوزه نحوه ارزیابی رضایت و نحوه برخورد با شکایات و اعتراضات کارفرمایان و بررسی درخواستهای رسیدگی مجدد تهیه شده است.

۳- دامنه:

این روش اجرایی در محدوده خدمات تعریف شده در دامنه کاربرد سیستم کیفیت کاربرد دارد.

۴- مسئولیتها:

هر یک از مدیران شرکت، برحسب نوع خدمات و در حیطه مسئولیتهای خود، مسئول پاسخگویی به کارفرمایان هستند که تشریح این مسئولیت ها در متن روش اجرایی تعریف شده است.

۵- شرح عملیات:

۵-۱- ثبت و پیگیری شکایات:

کلیه نظرات مشتریان شامل شکایات، اعتراضات، انتقادات و پیشنهادات که به طرق مختلف (تلفنی، مکتوب، طی جلسات مشترک و ...) به شرکت اعلام می شود، جهت ثبت مراحل پیگیری، کلیه نظرات و شکایات مشتریان به هر طریقی که به شرکت اعلام شود در فرم ثبت و بررسی شکایات و درخواست های رسیدگی مجدد به شماره PR09-F02 درج می شود. کلیه شکایتهای و نظرات مستقیم به مدیرعامل ارائه می شود. مدیرعامل بعد از دریافت شکایت به نماینده مدیریت ارجاع می دهد تا سریعاً پیگیری و اقدام لازمه 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. در صورتی که نظر مشتری بصورت شکایت یا اعتراض باشد، خصوصاً در بخش بازرسی فنی، مدیرعامل سریعاً شخصی را بعنوان مسئول پیگیری علل بوجود آمدن شکایت تعیین می نماید. این شخص می بایست در اسرع وقت پس از انجام مذاکرات و یا در صورت نیاز انجام بازدید گزارشی از علل شکایت به مدیرعامل ارائه نماید.

کلیه اطلاعات ارسالی مورد ارزیابی و بررسی قرار می گیرد، اگر درخواست مربوط به فعالیتهای صدور گواهینامه باشد فرآیند رسیدگی مجدد انجام می پذیرد که در بند ۵-۲ مشخص شده است. در صورت شکایت از فرد خاصی از مجموعه شرکت یا تیم ممیزی باشد، نماینده مدیریت جلسه ای با فرد موردنظر گذاشته و علت بررسی می گردد.



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 صدور گواهینامه و یک نفر کارشناس فنی 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 کارفرماهایی که گواهینامه اشان تعلیق شده ممیزی عاجل انجام شود. و نتیجه ممیزی توسط مدیر صدور گواهینامه و یک نفر کارشناس فنی بررسی و نظارت گردد.)

نتیجه بررسی در فرم PR09-F02 به تایید مدیرعامل می رسد و در صورت تایید کردن توسط نماینده مدیریت با توجه به فرم اقدام اصلاحی تکمیل شده نتیجه به شاکی/درخواست کننده ارسال می شود.

در صورت نیاز جلسه ای با حضور مدیرعامل و فرد مربوطه برگزار می گردد و موارد بررسی می گردد. کلیه نتایج با شاکی/درخواست کننده به اشتراک گذاشته می شود. بقیه فرایند مشابه با بند ۵-۲ در این خصوص می باشد.

در صورت بحق بودن مشتری، کلیه مسئولین مربوطه موظفند تا رفع کامل شکایت مطروحه موضوع را پیگیری و رضایت مشتری را جلب نمایند. بدیهی است در صورت بحق نبودن مشتری و عدم پذیرش این امر از سوی وی قوانین حقوقی کشور حاکم خواهد بود.

۲-۵- فرآیند درخواستهای رسیدگی مجدد:

در صورت تجدید نظر در صدور گواهینامه مورد به مدیر صدور گواهینامه اعلام می گردد. برای کلیه موارد فرم اقدام اصلاحی و پیگیریانه به شماره سند PR02-F01 در نظر گرفته می شود. مسئول اداری و مالی با فرد مورد نظر تماس گرفته و وضعیت درخواست را در خصوص اینکه شرکت در حال بررسی شکایت/درخواست تجدیدنظر و اختلاف شما می باشد اعلام می نماید تا فرد درخواست کننده/شاکی نسبت به پیشرفت درخواست خود اطلاع داشته 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 ترجیحا سرممیز و کارشناس فنی باید در نظر گرفته شود.

جلسه ای توسط مدیر صدور گواهینامه و فرد مربوطه و یک نفر کارشناس فنی / سرممیز مرتبط با کد ممیزی تشکیل می شود. بعد از حضور کلیه افراد مربوطه در جلسه گزارش فرد مورد نظر در ارتباط با شکایت و یا درخواست مورد بررسی قرار می گیرد. 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 مورد نظر را قبول نماید، طرح درخواست/... اتمام و بسته می شود. در صورتی که درخواست تجدید نظر بعد از بررسی در جلسه مربوطه 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.

در خصوص رسیدگی مجدد فرایندهای بازرسی فرایند مشابه بالا انجام می پذیرد و کلیه نتیجه طی جلسه ای با حضور مدیر بازرسی مربوطه گذاشته می شود و در صورت نیاز و بررسی توسط بازرس مورد تایید که در بازرسی اولیه حضور نداشته است این مورد انجام می پذیرد. شرح فرآیند برای دریافت، صحت گذاری، تحقیق درباره درخواست رسیدگی مجدد و تصمیم گیری در مورد اقداماتی که در پاسخ به آن و برای حل کردن آنها و حصول اطمینان از این که هرگونه اقدامی مناسب بایستی به اجرا گذارده شود، در فرم ثبت شکایات و درخواست رسیدگی مجدد به شماره PR09-F02 درج می باشد.

نماینده مدیریت مسئولیت دریافت و جمع آوری شکایات یا درخواست رسیدگی مجدد و تصدیق کلیه اطلاعات مورد نیاز به منظور صحت گذاری شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را برعهده دارد.

فرد مورد نظر اقدام اصلاحی و پیگیریانه را در سند PR02-F01 در ارتباط با علت تکمیل می نماید و مدت زمانی جهت رفع آن تعیین می نماید. نماینده مدیریت / مدیر بازرسی نسبت به صحت و درستی اقدام در نظر گرفته شده نظارت داشته و تایید می نمایند. در زمان مورد

**Following up on customer satisfaction and complaints and requests appeals**

CODE:

PR-09/06

(روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست های

date 2024.01.23

رسیدگی مجدد)

Page 4 of 4

شرکت انطباق کیفیت آسیا
ASIAN QUALITY CONFORMITY

نظر نسبت به بررسی اقدامات توسط نماینده مدیریت / مدیر بازرسی اقدام می گردد. بقیه موارد مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه به شماره سند PR-02 انجام می پذیرد.

شرکت خود را ملزم می کند هرگونه گزارشهای پیشرفت و نتیجه را به شکایت کننده یا درخواست کننده رسیدگی مجدد ارائه کند. مطابق قوانین شرکت اتخاذ، بازنگری و تأیید تصمیمی که در ارتباط با شکایت کننده یا درخواست کننده رسیدگی مجدد است، باید توسط شخص (اشخاصی) انجام شود که دستاندر کار فعالیت های بازرسی اولیه / ممیزی انجام یافته مورد شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد نبوده اند.

۳-۵- ارزیابی رضایت مشتریان:

بمنظور ارزیابی رضایت مشتریان، فرم اعلام نظر مشتری (مخصوص فرایند ممیزی و ثبت و صدور گواهینامه) به شماره سند PR09-F01 در خصوص فرایند بازرسی فرم اعلام نظر مشتری (مخصوص فرایند بازرسی) به شماره سند PR09-F03 بعد از هر فرایند به مشتری ارسال می گردد و پس از دریافت فرم تکمیل شده (در صورت عدم بازگشت این فرم از جانب مشتری، ارزیابی رضایت به صورت تلفنی، توسط مسئول اداری انجام می گیرد)، نظرات مطرح شده توسط نماینده مدیریت بصورت کمی تبدیل شده و این نظرات به همراه سایر نظرات که ممکن است به طرق دیگری به شرکت اعلام شده باشد در جلسات هماهنگی مدیران یا جلسه بازنگری مدیریت مورد بررسی قرار می گیرد. در صورت داشتن شکایت و یا انتقاد مرحله ۵-۱ انجام می پذیرد.

۶- مدارک مرتبط

| Code | Title |
|----------|---|
| PR09-F01 | فرم اعلام نظر مشتری (مخصوص فرایند ممیزی و ثبت و صدور گواهینامه) |
| PR09-F02 | ثبت و بررسی شکایات و درخواست های رسیدگی مجدد |
| PR09-F03 | فرم اعلام نظر مشتری (مخصوص فرایند بازرسی) |