



شرکت انطباق کیفیت آسیا

دستورالعمل و راهنمای ممیزی و گواهینامه و آشنایی با قوانین شرکت انطباق کیفیت آسیا

تهیه کننده: آیدا تاجیک تاریخ و امضاء: 2024.12.14 <i>Tajik</i>	گیرنده/ گیرندگان سند: ۱- کلیه پرسنل ۲- مشتریان
تصویب کننده: شبنم حسینی تاریخ و امضاء: 2024.12.14 <i>shenim</i>	
شماره سند: WI-05/08 Rev date: 2025.10.15	
مهر کنترل  واحد تضمین کیفیت شرکت انطباق کیفیت آسیا سند تحت کنترل و معتبر است	نسخه کاغذی این مدرک فقط با مهر سبز رنگ (اعتبار دارد) معتبر می باشد



شرکت انطباق کیفیت آسیا

دستورالعمل و راهنمای ممیزی و گواهینامه و آشنایی با قوانین شرکت انطباق کیفیت

CODE:

WI-05/08

Rev date 2025/10/15

Page 2 of 7

۱- جدول تغییرات:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۱	۲۰۱۴.۱۱.۱۵	تغییر فرمت دستورالعمل و بازنگری کلی
۲	۰۲	۲۰۱۶.۱۱.۲۲	تغییر فرمت ظاهری، تغییر کد، بازنگری کلی، ترجمه فارسی
۳	۰۳	۲۰۱۷.۰۵.۱۳	اضافه کردن اسم فارسی شرکت زیر لوگو و حذف تایید کننده.
۴	۰۴	۲۰۱۹.۰۵.۰۸	تغییر کد، بازنگری کلی و تغییر فرد تهیه کننده دستورالعمل
۵	۰۵	۲۰۲۲.۰۲.۱۰	اصلاحات کلی
۶	۰۶	۲۰۲۴.۰۵.۱۳	اصلاحات کلی در قوانین که با رنگ قرمز مشخص شده است.
۷	۰۷	۲۰۲۴.۱۲.۱۴	بازبینی کلی و ویرایش متنی
۸	۰۸	۲۰۲۵.۱۰.۱۵	تغییر و ویرایش متنی کلیه بندها و دسته بندی مشخص شده

۲- هدف: ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه

۳- فرایندهای ممیزی:

-انجام ممیزی صدور گواهینامه ((Certification Audit))

۳-۱- ممیزی مرحله اول (Stage 1) شامل:

- بررسی مستندات مطابق با سیستم/های مدیریتی درخواست شده
- ارزیابی محل کارفرما
- بررسی وضعیت و درک کارفرما نسبت به الزامات سیستم/های مدیریتی درخواست شده
- جمع آوری اطلاعات لازم با توجه به دامنه شمول شامل محل کارفرما/ فرآیندها و تجهیزات مورد استفاده/ میزان کنترل و الزامات قانونی و مقرراتی
- بررسی تخصیص منابع و توافق با کارفرما در مورد جزئیات ممیزی مرحله دوم
- ارزیابی اینکه آیا ممیزی های داخلی و بازنگری مدیریت طرحریزی و انجام می شوند.
- ارائه گزارش نتایج ممیزی مرحله اول به صورت مکتوب
- در صورت داشتن عدم انطباق اعلام جهت ارسال اصلاحیه و اقدامات اصلاحی مربوطه

۳-۲- ممیزی مرحله دوم (Stage 2)

- تهیه برنامه ممیزی و اعلام به کارفرما
- انجام ممیزی در محل شامل ممیزی شهودی و بررسی میزان اثربخشی سیستم(های) مدیریتی پیاده سازی شده در محل(های) اعلام شده از طرف کارفرما با توجه به دامنه تعریف شده
- ارائه گزارش
- در صورت داشتن عدم انطباق اعلام جهت ارسال اصلاحیه و اقدامات اصلاحی مربوطه (باتوجه به نوع عدم انطباق)



- تصمیم گیری، ثبت و صدور گواهینامه (های) مندرج در موضوع قرارداد، به زبان لاتین و در صورت درخواست کارفرما به زبان فارسی در صورت انطباق با الزامات استاندارد

۳-۳- انجام ممیزی های مراقبتی بعد از یکسال از صدور گواهینامه (Surveillance Audits)

انجام ممیزی های مراقبتی به صورت سالانه و تمدید اعتبار گواهینامه تا زمان اعتبار گواهینامه (در مجموع ۲ بار) در صورت تایید و انطباق با الزامات ارائه گزارش ممیزی.

ممیزی مراقبتی اول بین ۹ تا ۱۲ ماه از زمان آخرین روز ممیزی مرحله دوم انجام خواهد شد و ممیزی مراقبتی دوم بین ۲۱ تا ۲۴ ماه از زمان آخرین روز ممیزی مرحله دوم انجام خواهد شد.

۳-۴- انجام ممیزی گواهی کردن مجدد

در صورت اعلام موافقت و رضایت کارفرما از خدمات شرکت انطباق کیفیت آسیا، گواهی صادر شده برای یک دوره سه ساله دیگر قابل تمدید می باشد. شرایط و هزینه های تمدید قرارداد و انجام ممیزی گواهی کردن مجدد در قالب قرارداد گواهی کردن مجدد اعلام و به امضاء طرفین خواهد رسید. گواهی کردن مجدد در سال سوم حداقل ۳ ماه قبل از انقضای اعتبار گواهینامه صورت می پذیرد و طی نامه به کارفرما اعلام می گردد. نکته: در وضعیتهایی که تغییرات مهمی در سیستم مدیریت کارفرما، سازمان یا محیط کسب و کاری که در آن سیستم مدیریت اجرا می شود (مانند تغییرات در قانون)، به وجود آمده باشد، ممیزی مرحله اول دوباره انجام می شود در غیر اینصورت گواهی کردن مجدد مشابه ممیزی مرحله دوم انجام خواهد گرفت.

- در صورتیکه درخواست گواهی کردن مجدد توسط مشتری بعد از انقضای گواهی فعلی به شرکت اعلام گردد. گواهینامه به صورت صدور اولیه تصمیم گیری می گردد.

دسته بندی نتایج بررسی :

حوزه های بهبود:

حوزه های بهبود: هر شواهد یا مشاهده ای که نشان دهنده ضعف در عملکرد، فرآیند یا سیستم مدیریت باشد، اما به اندازه ای نیست که منجر به عدم انطباق شود، یا هر پیشنهادی که بتواند به ارتقای عملکرد سیستم منجر شود. در این خصوص موارد عنوان شده نیازی نیست ممیزی شونده اقدام اصلاحی انجام دهد و به تیم ممیزی ارائه نماید ولیکن در ممیزی بعدی این موارد با دقت بیشتری توسط تیم ممیزی بررسی می شود.

عدم انطباق عمده (Major): عدم انطباقی که نشان دهنده عدم وجود یا اجرای کامل یک الزام ضروری از سیستم مدیریت یا استاندارد مربوطه باشد و یا تعداد زیادی عدم انطباق جزئی در یک حوزه خاص وجود داشته باشد که نشان دهنده شکست سیستمی است. ممیزی شونده بایستی حداکثر ظرف مدت یک ماه نسبت به ارسال اقدامات اصلاحی و تا قبل از ۳ ماه از ارسال گزارش ممیزی توسط شرکت باید اصلاحیه ها را ارسال نماید و تاریخ ممیزی مجدد مشخص گردد. (سرممیز می تواند تصمیم بگیرد که برای برخی از عدم انطباق های عمده تنها ارسال شواهد کافیسست و نیازی به ممیزی مجدد نمی باشد). چنانچه عدم انطباقها ارسال نشود و یا از مدت ۳ ماه تعیین شده بیشتر گردد ممیزی مرحله دوم بایستی مجدد برگزار گردد. تا قبل از اتمام زمان سه ماهه باید کلیه موارد بسته و تصمیم گیری انجام پذیرد.

عدم انطباق جزئی (Minor): عدم انطباقی که محدود به یک مورد خاص است و نشان دهنده شکست سیستمی نیست، اما نقض یک الزام استاندارد یا رویه داخلی را نشان می دهد. ممیزی شونده باید در حداکثر ظرف مدت ۱ ماه برای عدم انطباق ها، برنامه اقدام اصلاحی خود را صادر



و ارسال نماید. (سرممیز می تواند تصمیم بگیرد که برای برخی از عدم انطباق ها به جز اقدام اصلاحی، ارسال شواهد رفع آن نیز لازم است).
چنانچه اقدامات ارسال نشود و یا از مدت ۱ ماه تعیین شده بیشتر گردد ممیزی مرحله دوم بایستی مجدد برگزار گردد.

۴- تعهدات و مسئولیت های شرکت انطباق کیفیت آسیا در قبال کارفرما

۴-۱ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد است نقش ممیزی و بررسی سیستم(های) مدیریت و انطباق آن با استاندارد(های) درخواستی را براساس تعهدات خود در محدوده مدت و مبلغ قرارداد فی مابین اجرایی نماید.

۴-۲ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد است عملیات قرارداد را با بکار بردن روش ها و اصول متداول فنی به انجام رساند .

۴-۳ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد می گردد کلیه عواملی را که برای انجام تعهدات خود به کار می گیرد از افراد واجد صلاحیت و بیطرف انتخاب و در صورت عدم تایید کارفرما آنها را جایگزین نماید .

۴-۴ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد می گردد که مدارک و اطلاعات کارفرما را محرمانه تلقی نماید و در صورتی که مراجع و سازمان های قانون گذار درخواست ارائه نتایج و گزارش های مربوط به کارفرما را نماید، با اطلاع و تائید کارفرما نسبت به ارائه و اعلام این نتایج اقدام نماید مگر اینکه منع قانونی وجود داشته باشد.

اطلاعات مربوط به کارفرما از منشأهایی به غیر از کارفرما (مانند شاکی، سازمانهای تنظیم کننده مقررات) باید مطابق با خطمشی ممیز محرمانه تلقی شود.

۴-۵ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد می گردد فایل اصلی لوگوها و دستورالعمل استفاده از آن را در اختیار کارفرما قرار دهد.

۴-۶ شرکت انطباق کیفیت آسیا متعهد می گردد هرگونه تغییرات در مورد الزامات جدید سیستم/های مدیریت و فرآیندهای کاری در خصوص گواهی کردن را به اطلاع کارفرما برساند و از برآورده شدن الزامات جدید توسط کارفرما اطمینان حاصل نماید.

۵- تعهدات و مسئولیت های کارفرما در قبال گواهینامه صادر شده و شرکت انطباق کیفیت آسیا

۵-۱ -کارفرما متعهد می گردد یک نفر را به عنوان نماینده معرفی نماید تا هدایت امور قرارداد را به عهده گیرد و در انجام مفاد قرارداد با شرکت انطباق کیفیت آسیا همکاری نماید .

۵-۲ -کارفرما متعهد می گردد که نسبت به پرداخت های به موقع براساس قرارداد اقدام نماید. در صورت کنسل کردن برنامه ممیزی اعلام شده بدون هماهنگی و اطلاع به شرکت انطباق کیفیت آسیا ، کارفرما هزینه های نفر روز ممیز اعزامی را می بایست پرداخت نماید.

۵-۳ -کارفرما متعهد می گردد کلیه هزینه های ایاب و ذهاب و اقامت تیم ممیزی را در طول سه سال ممیزی براساس اعلام برنامه مربوطه پرداخت نماید.

۵-۴ -کارفرما متعهد می گردد نسبت به فراهم کردن هرگونه وسائل و تجهیزات ایمنی در صورت نیاز در هنگام بازدید از محل(های) ممیزی اقدام نماید تا شرایط ایمنی ایجاد گردد .

۵-۵ -کارفرما متعهد می گردد که هرگونه تغییرات شامل وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیتی، تغییرات در کارکنان کلیدی یا تعداد پرسنل، مدیریت، تغییر محل و نشانی ها، تغییر در دامنه شمول فعالیت تحت پوشش سیستم مدیریت گواهی شده و تغییرات عمده مربوط به سیستم مدیریت و فرآیندها را بدون فاصله و معطلی به شرکت انطباق کیفیت آسیا اعلام نماید.

۵-۶ -کارفرما متعهد می گردد که در انجام ممیزی های شهودی و حضور ناظران مرجع اعتباردهی شرکت انطباق کیفیت آسیا و سایر ناظران و آموزش گیرندگان همکاری لازمه را اعمال نماید.



۵-۷- کارفرما متعهد می گردد تا زمانی که گواهینامه صادره اعتبار دارد از لوگوها در سربرگ ها، تابلوها و سایر وسایل ارتباطی و تبلیغاتی خود طبق دستورالعمل ارسالی به شماره WI-02 استفاده نماید. (در صورت عدم رعایت قوانین اعلام شده شرکت انطباق کیفیت آسیا اقدام به انجام موارد قانونی خواهد نمود).

۵-۸- گواهینامه صادره بصورت امانی تا سه سال در اختیار کارفرما قرار داده می شود و کارفرما متعهد می گردد در صورت پایان اعتبار گواهینامه، ظرف مدت ۱ ماه اقدام به عودت گواهینامه نماید .

۵-۹- کارفرما متعهد می گردد سالیانه یکبار ممیزی مراقبتی اعلام شده از طرف شرکت انطباق کیفیت آسیا را انجام دهد.

۵-۱۰- کارفرما متعهد می گردد در صورت ارائه پیشنهاد مشاوره توسط اعضای تیم ممیزی مراتب را به این شرکت اطلاع رسانی نماید. همچنین کارفرما متعهد می گردد که به هیچ یک از اعضای تیم ممیزی پیشنهاد مشاوره ندهد. در صورت مشاهده این امر، ممیزی مربوطه مورد تایید نبوده و بایستی ممیزی ویژه انجام شود و کارفرما متعهد به پرداخت مبلغ مندرج در قرارداد می گردد. همچنین گواهینامه کارفرما تا زمان اطمینان از رفع تضاد منافع به وجود آمده، تعلیق می گردد.

۵-۱۱- کارفرما متعهد می گردد، در صورت وقوع یک حادثه جدی یا نقض مقرراتی را که نیازمند دخالت مقامات نظارتی ذیصلاح می باشد، بدون تأخیر به ممیز اطلاع دهد. در این صورت ممیز موظف است نسبت به برنامه ریزی و اجرای ممیزی ویژه اقدام نماید. پیرو نتیجه ممیزی ویژه در صورت اثبات نقص قوانین و عدم تعهد به سیستم مدیریت گواهی شده، ممیز نسبت به تعلیق و ابطال گواهینامه تصمیم گیری خواهد نمود.

۶- سایر ممیزی ها، تعهدات و مهلت ها

ممیزی پیگیری (Follow up): چنانچه در ممیزی صدور گواهینامه و یا هر یک از ممیزی های مراقبتی عدم انطباق هایی تشخیص داده شود که منجر به انجام ممیزی پیگیری در محل کارفرما گردد. ممیزی پیگیری باید حداکثر ظرف مدت ۸۹ روز پس از صدور عدم انطباق (ها) انجام گردد، در غیر این صورت منجر به تکرار ممیزی مرتبط خواهد شد. هزینه های مرتبط با ممیزی پیگیری محاسبه و خارج از محاسبه اعلام شده قراردادی می باشد. در صورتی که ممیزی پیگیری انجام پذیرد ولیکن اصلاحات و اقدام اصلاحی تا بازه زمانی ۶ ماه پس از آخرین روز مرحله دوم مورد تایید قرار نگیرد و همچنان عدم انطباقها پابرجا باشد قبل از توصیه برای گواهی، مرحله دوم مجدد می بایست انجام پذیرد.

ممیزی ویژه (Special Audit): ممیزی های ویژه ممکن است در حالات زیر اتفاق بیفتد:

(۱) گسترش دامنه: چنانچه مشتری درخواست افزایش دامنه داشته باشد رخ می دهد و یک ممیزی ویژه خارج از برنامه برای ممیزی شونده انجام می گردد. (تمامی مراحل ممیزی مراقبتی در این ممیزی نیز لحاظ می گردد).

(۲) ممیزی های عاجل: ممیزی های عاجل به صورت اضطراری در مواقع زیر اتفاق می افتد:

- چنانچه شکایتی رخ دهد
- در هنگام پاسخ به تغییرات
- و در پیگیری مشتریان تعلیق شده
- تغییرات و تاثیرات در : QMS مالکیت جدید، گسترش تولید و یا کنترل طراحی، تغییر سایت، فرآیندهای جدید یا تغییرات فرآیندی مانند تغییر در تولید

****چنانچه تاریخ ممیزی مراقبتی مشتری نزدیک باشد، ممیزی ویژه و مراقبتی ادغام می شود.**

(۳) در صورتی که شرکت متوجه وقوع یک حادثه جدی مرتبط با ایمنی و بهداشت شغلی به عنوان مثال یک تصادف جدی یا نقض جدی مقررات شود، ممکن است نیاز به انجام یک ممیزی ویژه باشد تا بررسی شود که آیا سیستم مدیریت به صورت موثر عمل کرده است. کلیه نتایج باید در پرونده مشتری ثبت گردد. این مورد مستقل از دخالت مقامات نظارتی ذیصلاح انجام می پذیرد.



- چنانچه فاصله بین انجام ممیزی مرحله ۱ و خاتمه مرحله ۲ ممیزی بیش از ۸۹ روز به طول انجامد یا تشخیص داده شود که کارفرما از آمادگی لازم برخوردار نمی باشد، این امر منجر به تکرار ممیزی مرحله ۱ با هزینه اعلام شده در قرارداد می باشد.

- چنانچه شروع انجام فرایند ممیزی حداکثر ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ عقد قرارداد انجام نگردد، ۲۰ درصد به جمع کل هزینه های قرارداد اضافه خواهد گردید. در صورت طولانی شدن این بازه زمانی تا ۶ ماه این قرارداد کان لم یکن تلقی گردیده و از درجه اعتبار ساقط می باشد و ضروری است نسبت به تهیه و به روز آوری اطلاعات مفاد قرارداد از هر حیث اقدام پذیرد.

ممیزی تکمیلی: چنانچه در طول مدت قرارداد، مکان(های) ممیزی و/یا تعداد نفرات موثر در سیستم(های) مدیریت و/یا دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت موضوع قرارداد تغییر کند، انجام این ممیزی ها خارج از موضوع این قرارداد می باشد که پس از اطلاع رسانی به صورت مکتوب و برآورد میزان نفر-روز و هزینه لازم، انجام خواهد پذیرفت.

۷ - شرایط تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهینامه

در شرایط ذیل گواهینامه صادر شده تعلیق و در صورت عدم رفع تعلیق پس از ۶ ماه ابطال می گردد. مسئول برنامه ریزی نتایج تصمیم گیری تعلیق و ابطال را از طریق نامه اطلاع رسانی می نماید.

در صورت ابطال / تعلیق از طریق سایت وضعیت کارفرما اطلاع رسانی می گردد همچنین در صورت نیاز و الزام قانونی ذینفع/های کارفرما، از طریق نامه اطلاع رسانی می گردد. تحت شرایط تعلیق، گواهی سیستم مدیریت کارفرما به طور موقت بی اعتبار می گردد در این صورت در صورت حل و فصل شدن موضوع تعلیق، در کمیته تصمیم گیری نتایج بررسی و تصمیم گیری جهت رفع تعلیق انجام می پذیرد. در صورتی که در زمان تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده موردی که موجب تعلیق شده است حل نشود باید گواهی ابطال گردد و کارفرما ملزم به ارائه گواهی نامه صادر شده به شرکت انطباق کیفیت آسیا و عدم استفاده از لوگو/نماد/بیانه در خصوص سیستم/های مدیریتی مربوطه می باشد.

- ممانعت کارفرما از انجام ممیزی های مراقبتی در بازه زمانی ۹ تا ۱۲ ماه برای نوبت اول و ۲۱ تا ۲۴ ماه برای نوبت دوم پس از تاریخ آخرین روز ممیزی مرحله دوم (صدور گواهینامه) و ممیزی گواهی کردن مجدد.

- سیستم گواهی شده کارفرما به طور مداوم یا جدی الزامات مربوط به گواهی کردن را برآورده نکرده باشد.

- کارفرمای گواهی شده داوطلبانه درخواست تعلیق یا ابطال نماید.

- عدم اطلاع رسانی از اعمال تغییرات مهم در سیستم مدیریت توسط کارفرما به شرکت انطباق کیفیت آسیا که در گواهینامه تاثیرگذار است.

- در صورت وقوع یک حادثه جدی یا نقض مقرراتی را که نیازمند دخالت مقامات نظارتی ذیصلاح باشد، مشتری باید بدون تأخیر به ممیز اطلاع دهد. در این صورت شرکت موظف است نسبت به برنامه ریزی و اجرای ممیزی ویژه اقدام نماید. پیرو نتیجه ممیزی ویژه در صورت اثبات نقص قوانین و عدم تعهد به سیستم مدیریت گواهی شده، شرکت نسبت به تعلیق و ابطال گواهینامه تصمیم گیری خواهد نمود. (تعهد کارفرما در بخش سیستم مدیریت OH&SMS که در قرارداد با مشتری به آن اشاره شده است)

- در صورتی که کارفرما اقدام به استفاده ناصحیح از گواهینامه یا لوگو و نماد که موجب از دست رفتن اعتبار شرکت گردد ابتدا تعلیق و در صورت عدم رفع آن ابطال می گردد.

*** چنانچه مشتری تمایل به انجام ممیزی مراقبتی و حفظ گواهینامه خود نداشته باشد، باید درخواست خود را به صورت مکتوب اعلام و گواهینامه عودت داده شود. تصمیم گیری در خصوص ابطال گواهینامه در این صورت با تایید مدیر صدور گواهینامه انجام می پذیرد. در این حالت کارفرما می بایست هزینه های خدمات ارائه شده را تا مرحله فسخ قرارداد پرداخت نماید.

جهت اطلاع رسانی به ذینفعان و پیشگیری از امکان سوءاستفاده کارفرمایان ابطال شده از گواهینامه های صادر شده، سیستم ثبت و درج شماره گواهینامه براساس ممیزی سالیانه در نظر گرفته شده است. در صورتی که ابطال گواهینامه صورت گیرد در ستون سال مربوطه شماره تصمیم گیری ثبت نمی گردد. لذا در صورتی که گواهینامه عودت داده نشود، این مورد جهت اعلام به ذینفعان جهت تصمیم گیری و پیگیری گواهینامه



شرکت انطباق کیفیت آسیا

دستورالعمل و راهنمای ممیزی و گواهینامه و آشنایی با قوانین شرکت انطباق کیفیت

CODE:

WI-05/08

Rev date 2025/10/15

Page 7 of 7

ارائه شده از طرف مشتری جهت هرگونه استفاده در فرایند ذینفع مربوطه توسط شرکت انطباق کیفیت آسیا اقدام شده است. لذا شرکت هیچ تعهدی در خصوص گواهینامه مربوطه به ذینفع ندارد.

۸- کاهش یا افزایش دامنه

کلیه درخواستهای کاهش یا افزایش دامنه در ممیزی مراقبتی یا ممیزی ویژه قابل اجرا خواهد بود.

۱- درخواست مشتری نسبت به کاهش دامنه براساس تغییرات سازمانی و یا...

۲- هرگاه کارفرما به صورت مداوم یا جدی الزامات مربوط به گواهی کردن را در مورد بخش هایی از دامنه شمول گواهی برآورده نکرده باشد، تیم ممیزی می تواند دامنه شمول گواهی کارفرما را محدود سازد تا بخش هایی که الزامات مربوط به آن ها برآورده نشده است از دامنه شمول حذف گردد. (این مورد در گزارش ممیزی توسط سرممیز اعلام می گردد)
در نتیجه کمیته تصمیم گیری ضمن بررسی نتایج اعلام شده و یا درخواست مشتری نسبت به محدود کردن دامنه گواهینامه اقدام می نماید. نتیجه به صورت مکتوب به مشتری اعلام می شود.

۹- رازداری :

AQC متعهد می گردد که تمامی اطلاعات و اخبار سازمان کارفرما را به طور کامل محرمانه و محفوظ نزد خود نگهداری نماید. همچنین کلیه تیم ممیزی در زمان حضور در محل کارفرما فرم تعهد به بیطرفی و تضاد منافع را امضاء و تایید نموده اند.

۱۰- شکایات

در صورت وجود شکایت نسبت به عملکرد پرسنل AQC کارفرما می تواند شکایت خود را بطور کتبی به اطلاع مدیرعامل رسانیده و مدیرعامل موظف است ظرف مدت یک هفته نتایج پیگیری خود و اقدامات مربوطه را به اطلاع کارفرما برساند.
در صورت درخواست کارفرما نسبت به شکایت در مورد گزارش تیم ممیزی و سایر موارد مرتبط با نتایج ممیزی انجام یافته باشد کارفرما موظف است درخواست خود را به صورت کتبی تا قبل از ارسال گزارش ممیزی به طور معمول یک هفته، به شرکت انطباق کیفیت آسیا و خطاب به مدیرعامل اعلام نماید.

در صورت وجود شکایت از طرف ذینفعان کارفرما به AQC، جهت پیگیری و بررسی شکایت ممیزی عاجل انجام می پذیرد.

جهت تکمیل فرم درخواست شکایت می توانید در منوی سایت شرکت در بخش منابع فرم رسیدگی به شکایات را تکمیل و به آدرس ایمیل شرکت به نشانی ذیل ارسال فرمایید و یا با شماره تماس مستقیم مدیرعامل در این خصوص تماس حاصل فرمایید.

نحوه اجرا در روش اجرایی نظرسنجی، شکایات، اختلافات و درخواست تجدید نظر مشتریان به شماره سند PR-09 در وبسایت شرکت قابل مشاهده است.

شماره تماس مستقیم مدیرعامل: 09357340882

Aqcciran@gmail.com

۱۱- هزینه ها:

هزینه های فعالیت های AQC مطابق پیشنهاد قیمت ارسال شده برای کارفرما اعمال خواهد گردید.

AQC متعهد می گردد که تا زمان پایان همکاری نسبت به اعمال هزینه های اعمال شده اقدام نماید.

هزینه های پرداخت شده بعد از اجرای ممیزی غیر قابل بازگشت می باشد.

هزینه های اضافه بر توافقنامه ابتدایی پیش از انجام فعالیت تعریف و به تأیید طرفین می رسد.