



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)

تهیه کننده: آیدا تاجیک تاریخ و امضاء: 2024.12.14 <i>Tajik</i>	گیرنده/ گیرندگان سند: ۱- کلیه پرسنل
تصویب کننده: شبنم حسینی تاریخ و امضاء: 2024.12.14 <i>sheni</i>	
PR-09/08 شماره سند:	
Rev date: 2026.01.08	
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



Following up on customer satisfaction and complaints and requests appeals

CODE:

PR-09/08

date 2026.01.08

Page 2 of 4

شرکت انطباق کیفیت آسیا

ASIAN QUALITY CONFORMITY

(روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست های

رسیدگی مجدد)

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 فرایند نظرسنجی مشتریان و درخواستهای بازرسی
7	07	2024.12.24	بازبینی کلی و ویرایش متنی
8	08	2025.10.13	بازبینی کلی و ویرایش متنی

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، سایت، طی جلسات مشترک و ...) به شرکت اعلام می شود، جهت ثبت مراحل پیگیری، در فرم ثبت و بررسی شکایات و درخواست های رسیدگی مجدد به شماره PR09-F01 درج می شود.

کلیه شکایات جهت بررسی و نظارت مستقیم به مدیرعامل ارائه می شود. مدیرعامل نسبت به تجزیه و تحلیل شکایت و بررسی علل ریشه ای آن اقدام می نماید و چنانچه مربوط به انطباق کیفیت آسیا باشد موضوع را به فرد یا افراد مربوطه ارجاع می دهد. چنانچه شکایت مربوط به انطباق کیفیت آسیا نباشد از همان طریقی که شکایت را دریافت نموده است، به آن پاسخ مناسب داده می شود.

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.



مسئول اصلی رسیدگی به شکایات و توسط مدیرعامل تعیین می گردد و وی موظف به تهیه برنامه اقدامات مورد نیاز 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. اقدامات مورد نیاز طبق برنامه با نظارت مدیر عامل انجام می شود. اثربخشی اقدامات انجام شده توسط مدیرعامل بررسی می شود و چنانچه اثربخشی اقدامات کافی نباشد، برنامه اقدامات بازبینی می شود. در صورت بحق بودن مشتری، کلیه مسئولین مربوطه موظفند تا رفع کامل شکایت مطروحه موضوع را پیگیری و رضایت مشتری را جلب نمایند. تمام اقدامات مورد نیاز جهت جبران خسارات وارده بر فرد شاکی و جلب رضایت آن صورت خواهد گرفت تا اینکه شکایت به طور کامل بسته شود و از وقوع مجدد آن جلوگیری به عمل آید. بدیهی است در صورت بحق نبودن مشتری و عدم پذیرش این امر از سوی وی قوانین حقوقی کشور حاکم خواهد بود.

در صورتی که شکایت از طرف ذینفعان مربوط 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 کارفرمای گواهی شده طی نامه ای ارجاع داده می شود. در این خصوص بازه زمانی مورد نیاز جهت بررسی و تصمیم گیری در این خصوص مشخص و به شاکی و کارفرمای گواهی شده اعلام می گردد. مسئولین مربوطه موظف هستند در این بازه زمانی نسبت به حل و فصل و تصمیم گیری در این خصوص اقدام و نتایج را به مدیرعامل اعلام نمایند. نتیجه اقدامات به شاکی به صورت مکتوب در صورت نیاز اعلام می گردد. در صورتی که شکایت از کارفرمای گواهی شده باشد 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. (ممکن است نیاز باشد که جهت پاسخگویی به شکایات اعلام شده از طرف مشتریان کارفرمای گواهی شده نیاز به ممیزی عاجل باشد و نتیجه ممیزی توسط مدیر صدور گواهینامه و یک نفر کارشناس فنی بررسی و نظارت گردد).

نکته ۱: نتیجه بررسی در فرم PR09-F01 به تایید مدیرعامل می رسد نتایج و تصمیم گیریها توسط نماینده مدیریت به شاکی ارسال می شود. کلیه شکایات در فرم مربوطه قابل ردیابی می باشند. همچنین براساس هر شکایت فرم اقدام اصلاحی براساس روش اجرایی PR-02 توسط نماینده مدیریت تکمیل می گردد.

نکته ۲: تسلیم، بررسی و تصمیم گیری در خصوص شکایات نباید منجر به هرگونه اقدام تبعیض آمیز در مقابل شاکی شود.

نکته ۳: شکایت اعلام شده توسط شاکی و فرایند آن در خصوص کارفرمای گواهی شده به صورت محرمانه نزد شرکت انطباق کیفیت آسیا و کلیه مسئولین مربوطه قرار می گیرد.

نکته ۴: شاکی می بایست در کلیه مراحل و فرایند بررسی شکایت مطلع باشد و کلیه مسئولین مربوطه موظف به اطلاع رسانی و پاسخگویی می باشند.

نکته ۵: تصمیمی که بایستی به شاکی اطلاع داده شود یا مورد بازنگری و تایید قرار گیرد باید توسط فرد (افراد) که قبلا در موضوع شکایت دخیل نبوده اند انجام گیرد.

۲-۵- فرآیند درخواستهای رسیدگی مجدد:

هر شخص حقیقی یا حقوقی حق دارد علیه هر تصمیمی که توسط شرکت انطباق کیفیت آسیا گرفته می شود در خواست تجدید نظر کند. فرایند تجدید نظر مستقل از فرایند صدور گواهینامه است.

اعلام درخواست تجدید نظر در صدور گواهینامه به مدیر صدور گواهینامه ارجاع داده می شود. برای کلیه موارد فرم ثبت و بررسی شکایات و درخواست های رسیدگی مجدد به شماره PR09-F01 تکمیل می گردد و کلیه مراحل به درخواست کننده اعلام می گردد تا در جریان وضعیت درخواست و بررسی آن قرار گیرد.



Following up on customer satisfaction and complaints and requests appeals

CODE:

PR-09/08

date 2026.01.08

Page 4 of 4

شرکت انطباق کیفیت آسیا

ASIAN QUALITY CONFORMITY

(روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست های

رسیدگی مجدد)

کمیته ای شامل مدیر صدور گواهینامه و فرد/ افراد دارای صلاحیت و شایستگی مرتبط با سیستم مدیریتی مربوطه که در فرایند تصمیم گیری و ممیزی درخواست کننده حضور نداشته است تشکیل می گردد و کلیه مستندات فرایند ممیزی و تصمیم گیری انجام شده مورد بررسی قرار می گیرد.

الف) مسئول / مسئولین اجرای اقدامات مرتبط با رسیدگی به درخواست تجدید نظر توسط کمیته تعیین می گردد.

ب) برنامه اقدامات مورد نیاز توسط مسئول / مسئولین رسیدگی به درخواست تهیه می گردد.

ج) اثربخشی اقدامات انجام شده توسط مدیرعامل بررسی می شود و چنانچه اثربخشی اقدامات کافی نباشد، برنامه اقدامات توسط کمیته درخواست بازبینی می شود.

د) اگر چنانچه ریسه ای اصلی درخواست رسیدگی مجدد به شرکت انطباق کیفیت آسیا مرتبط با شد، تمام اقدامات مورد نیاز جهت جلوگیری از وقوع مجدد درخواست های مشابه انجام خواهد شد و در این خصوص براساس روش اجرایی PR-02 (روش اجرایی اقدامات اصلاحی) توسط مسئولین و نماینده مدیریت تکمیل خواهد گردید.

نکته ۶: نتیجه بررسی در فرم PR09-F01 به تایید مدیرعامل می رسد نتایج و تصمیم گیریها توسط نماینده مدیریت به درخواست کننده ارسال می شود.

نکته ۷: تسلیم، بررسی و تصمیم گیری در خصوص درخواست رسیدگی مجدد نباید منجر به هرگونه اقدام تبعیض آمیز در مقابل درخواست کننده رسیدگی مجدد شود.

نکته ۷: تصمیمی که بایستی به درخواست کننده اطلاع داده شود یا مورد بازنگری و تایید قرار گیرد باید توسط فرد (افرادی) که قبل از موضوع درخواست دخیل نبوده اند انجام گیرد.

شرح فرایند 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-F01 درج می باشد. در ارتباط با درخواست اعلام شده، هرگونه نتایج حاصل شده و پیشرفت آن به درخواست کننده اعلام می گردد.

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-F02 و یا در خصوص فرایند بازرسی فرم اعلام نظر مشتری (مخصوص فرایند بازرسی) به شماره سند PR09-F03 بعد از هر فرایند توسط مسئول اداری و مالی به نماینده 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 ۱-۵ انجام می پذیرد.

۶- مدارک مرتب

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