



1 - هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح نحوه دریافت، ارزیابی و تصمیم گیری در خصوص شکایات و درخواست های تجدید نظر می باشد.

2- دامنه

این روش اجرایی برای تمامی شکایات و درخواست های تجدید نظر مشتریان در خصوص فعالیت های صدور گواهینامه موضوعیت دارد.

3- مراجع

Standard ISO 17021-Conformity Assessment(Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System

4- تعاریف

1 - شکایات: کلیه اطلاعات یا بازخور بدست آمده از مشتریان سازمان در خصوص مشکلات بوجود آمده در ارائه خدمات که بایستی به آن رسیدگی گردد.

2 - تجدید نظر: مخالفت و اعتراض مشتری به نتایج ممیزی و یا عدم انطباق های گزارش شده در حین انجام ممیزی

5- مسئولیت ها

مسئولیت نهایی رسیدگی به شکایات و درخواست تجدید نظر به عهده مدیر عامل می باشد.
مسئولیت همکاری و بررسی درخواست های رسیده با مدیر صدور گواهینامه می باشد.

6- روش اجرایی

مشتری حق دارد نسبت به هر تصمیم اتخاذ شده از طرف سازمان در خصوص ممیزی و ارائه گزارش، طبق شرایط صدور گواهینامه (Certification Condition) درخواست تجدید نظر و یا شکایت نماید.
این درخواست مستقیماً برای مدیرعامل ارسال میگردد و پس از بررسی مفاد این درخواست به اطلاع افراد ذی نفع (مانند ممیزان، متخصصین فنی و ...) رسانده می شود.
تمامی درخواست های تجدید نظر و شکایت بایستی ثبت گردد و برای مدت مشخصی طبق روش کنترل سوابق نگهداری می گردند.

- ✓ این درخواست بایستی مکتوب و از طریق نامه مشخص برای سازمان ارسال گردد. (via fax or Email)
- ✓ مشتری برای اثبات توجیه درخواست تجدیدنظر/شکایت خود، باید شواهد عینی ارائه دهد.
- ✓ مدیرعامل مسئولیت کلیه تصمیمات در تمام سطوح فرآیند رسیدگی به فرجام خواهی را بر عهده دارد. وی اطمینان می دهد که افراد درگیر در پروسه رسیدگی به درخواست تجدید نظر/شکایت با افرادی که ممیزی انجام داده اند و تصمیم های صدور گواهینامه را گرفته اند متفاوت است.
- ✓ اگر این موضوع مربوط به فعالیت صدور گواهینامه باشد، ممکن است ممیزان مربوطه احضار شوند تا حقایق و شواهد عینی را تأیید نمایند.
- ✓ مشتری و فرد ذی نفع تجدید نظر بایستی محرمانه بودن موارد فوق را مد نظر داشته باشند.
- ✓ تصمیمی که مدیرعامل اتخاذ خواهد کرد، نهایی خواهد بود و در پرونده شکایات و تجدیدنظر ثبت می گردد.
- ✓ ممکن است درخواست تجدید نظر منجر به یک اصلاح و یا اقدام اصلاحی در سازمان گردد.
- ✓ پذیرش، تحقیق و تصمیم گیری در مورد درخواست تجدید نظر/شکایت، هیچگونه تبعیضی علیه متقاضی ایجاد نمیکند.
- ✓ مدیر صدور گواهینامه اطلاعات رسمی را در مورد تسلیم، پیشرفت، تصمیم گیری و بستن درخواست تجدیدنظر/شکایت را به متقاضی ارائه می دهد.
- ✓ مدت زمان نهایی برای پاسخگویی و رسیدگی به درخواست تجدید نظر/شکایت سی روز می باشد.
- ✓ مدیر صدور گواهینامه باید اشخاص ذینفع را در جریان تصمیمات نهائی اتخاذ شده قرارداد و سپس در صورت موضوعیت داشتن شکایت مطرح شده، رضایتمندی مشتری را بررسی و ثبت نماید.
- ✓ اثربخشی اقدامات و نتایج موارد فوق در جلسات بازنگری مدیریت بررسی می گردد.

8- سوابق - Records

کد سند	عنوان سابقه
Fr33	فرم ثبت شکایت /تجدید نظر



روش اجرایی درخواست تجدید نظر و شکایات
Appeals&Complaints Procedure

Document Code

Pr04/1st/13.03.2020

Fr26	فرم ثبت و پیگیری اقدامات اصلاحی
Pr10	روش اجرائی ثبت و پیگیری اقدامات اصلاحی
Pr02	روش اجرائی کنترل سوابق