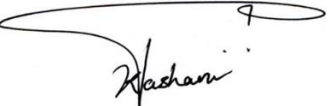


Quality Management System

روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر

Complaints and Appeals

Document Code:	PR-01-08
Issue Date:	01.07.2025
Revision:	01

Prepared by: Ms. Marjan Kashani (Quality Manager)	Verified by: Ms. Marjan Kashani (Manager)	Approved by: Dr. Kamran Rezaie (COB)
Date: 01.07.2025	Date: 01.07.2025	Date: 01.07.2025
Signature: 	Signature: 	Signature: 

۱- هدف

هدف از این روش اجرایی برقراری سیستمی برای رسیدگی صحیح، یکنواخت و منظم به شکایات و درخواست‌های رسیدگی و تجدیدنظر کارفرمایان و اشخاص ثالث است تا از حصول موارد زیر اطمینان حاصل شود:

- تامین رضایت مشتری
- پیشگیری از اثرات منفی نارضایتی مشتری، مانند افت فروش و وجهه سازمان
- بهبود مستمر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت از طریق شناسایی فرصت‌های بهبود

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی برای تمامی شکایات دریافتی و درخواست‌های رسیدگی و تجدیدنظر در بخش خدمات صدور گواهینامه شرکت پایش و ارزیابی انطباق ایران قابل اجرا است.

۳- مسئولیت‌ها

- مدیر کیفیت مسئول معرفی، کنترل و مدیریت این روش اجرایی است.
- مسئول رسیدگی به شکایات مسئول پیگیری روند رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد، ارتباط با مشتری و جلب مشارکت کارکنان و مدیران برای رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها است.
- تمامی کارکنان مسئول ارجاع شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد به مسئول رسیدگی به شکایات هستند.

۴- شرح

۴-۱ دریافت و ثبت شکایت / درخواست رسیدگی و تجدیدنظر

مدیر کیفیت، مسئول رسیدگی و تجدیدنظر به شکایات، مسئول دریافت شکایات و درخواست‌های رسیدگی و تجدیدنظر است. این شکایت/درخواست رسیدگی مجدد می‌تواند به صورت شفاهی یا کتبی بیان شود.

واحد صدور در هنگام اطلاع رسانی به مشتری جهت دریافت گواهینامه، فرم پرسشنامه دریافت بازخورد مشتریان **FO-31-15** نیز برای مشتریان ارسال می‌نماید و از این طریق این امکان برای مشتریان فراهم می‌گردد تا نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را با نهاد صدور گواهینامه مطرح نمایند. مدیر کیفیت نیز با دریافت فرم‌های تکمیل شده، به بررسی آن‌ها می‌پردازد.

مسئول رسیدگی به شکایات باید بلافاصله پس از دریافت شکایت / درخواست رسیدگی مجدد، فرم رسیدگی به شکایات (FO-01-02) را تکمیل نموده و اطلاعات لازم را در فرم پیگیری شکایت مشتری (FO-01-05) ثبت و طبقه‌بندی نماید. سپس فرم رسیدگی به شکایات را جهت بررسی و تعیین مسئول پاسخگویی برای مدیرکیفیت ارسال کند. یادآوری: لیست فرم پیگیری شکایت مشتری (FO-01-05) تا زمان بسته شدن شکایت، باید به طور مرتب توسط مسئول رسیدگی به شکایات بروزرسانی شود.

۲-۴ رسیدگی به شکایت / درخواست رسیدگی و تجدیدنظر

مدیرکیفیت ضمن بررسی شکایت، موجه (justified) یا ناموجه بودن موضوع را ارزیابی و تعیین می‌نماید. در صورتی که شکایت ناموجه تشخیص داده شود، مسئول رسیدگی به شکایات ضمن ثبت دلایل ناموجه بودن شکایت، نتیجه را ظرف مدت ۳ روز کاری پس از دریافت شکایت، به اطلاع شکایت کننده می‌رساند.

یادآوری: در صورتی که شکایت موجه تشخیص داده شود، مدیرکیفیت عمده (major) یا جزئی (minor) بودن شکایت را تعیین می‌نماید. شکایات عمده بایستی برای بررسی و اعلام نظر به TÜV AUSTRIA GMBH/ PNIRAN ارسال شوند.

مصادیق شکایات عمده (major) عبارت است از:

- شکایات از سوی نهادهای اعتباربخشی در رابطه با سازمان‌های گواهی شده توسط TÜV AUSTRIA GMBH / PN IRAN
- شکایات اشخاص ثالث (شرکت‌ها، سازمان‌ها یا اشخاص شخص ثالث) در رابطه با سازمان‌های گواهی شده توسط TÜV AUSTRIA GMBH / PN IRAN
- قراردادهای استاندارد پذیرفته نشده
- تصمیمات پذیرفته نشده مرتبط با صدور گواهینامه از طرف TÜV AUSTRIA GMBH / PN IRAN
- اطلاعات نادرست پایگاه‌های داده
- پتانسیل یا خطر اقدامات قانونی، اقداماتی که برای عموم آشکار شده‌اند یا ادعای خسارت
- گواهینامه صادر نشده از طرف TÜV AUSTRIA GMBH / PN IRAN پس از اجرای اقدامات اصلاحی به مدت ۳ ماه

پس از موجه تشخیص داده شدن شکایت، مسئول رسیدگی به شکایات زمان لازم برای پاسخگویی به شکایت/درخواست رسیدگی مجدد را با همکاری مدیرکیفیت تعیین نموده و ظرف مدت ۱ روز کاری پس از دریافت شکایت، با ارسال نامه اعلام رسید به شکایت کننده، دریافت شکایت را اعلام کرده و زمان پاسخگویی را به اطلاع می‌رساند.

پس از آن مسئول رسیدگی به شکایات با ارسال یک نسخه از فرم رسیدگی به شکایات و نامه اعلام رسید مربوطه به دفتر مدیریت ارشد، موضوع را به اطلاع می‌رساند. در صورت لزوم مدیریت ارشد ضمن اعلام نظر، تدابیر موردنیاز برای مدیریت موضوع به بهترین وجه را اتخاذ می‌نماید.

در صورتی که شکایت دریافت شده از اشخاص ثالث در خصوص سیستم مدیریت یک سازمان گواهی شده توسط **TÜV AUSTRIA GMBH / PN IRAN** باشد، مدیرکیفیت باید موضوع را در زمان مناسب به اطلاع سازمان گواهی شده برساند.

مسئول رسیدگی به شکایات ضمن تماس با شکایت‌کننده، جزئیات لازم برای تعیین دقیق موضوع را از وی دریافت کرده و در فرم رسیدگی به شکایات ثبت می‌کند. در صورتی که موضوع در رابطه با درخواست رسیدگی مجدد باشد، باید پیش از تعریف اقدامات لازم، گزارش‌های ممیزی سازمان شکایت‌کننده توسط مدیرکیفیت مورد بررسی قرار گیرند. سپس مدیرکیفیت، مسئول پاسخگویی به شکایت/درخواست رسیدگی مجدد می‌باشد. اقدامات لازم برای حل و فصل موضوع را در همراهی با شکایت‌کننده در فرم رسیدگی به شکایات (**FO-01-02**) ثبت می‌نماید. اقدامات تعیین شده در زمان‌بندی مشخص، به مرحله اجرا می‌رسند.

مدیر کیفیت با در نظرگیری ملاحظات زیر نتیجه نهایی را به شکایت‌کننده اعلام می‌دارد:

- روند پیشرفت رسیدگی
- الزامات محرمانگی
- در نظر گرفتن الزامات قانون
- اعلام نتیجه نهایی

ممکن است مطابق با الزامات تشخیص داده شود که حتماً باید یک ممیزی عاجل در محل ممیزی شونده انجام شود، نحوه انجام این نوع ممیزی بدون ذکر زمان به اطلاع ممیزی‌شونده خواهد رسید.

بررسی شکایت باید شامل ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت در مورد مشتریان دارای گواهینامه و انطباق قانونی وی باشد و مکانیزم‌های مدنظر، بر اساس ارزیابی ریسک، می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

بررسی مستندات ارزیابی های قبلی،
درخواست اطلاعات و مدارک تکمیلی از مشتری،
انجام ممیزی خارج از برنامه (با اطلاع کوتاه مدت)،
و پیگیری در ممیزی زمان بندی شده بعدی.

۳-۴ ارسال گزارش و بایگانی شکایت / درخواست رسیدگی و تجدیدنظر

پس از انجام اقدامات، در صورتی که نتیجه برای شکایت کننده رضایت بخش نبود، مراحل تعیین اقدامات لازم و اجرا از سر گرفته می شود. در غیر این صورت، مسئول رسیدگی به شکایات، گزارش اجرا و نتایج شکایت/درخواست رسیدگی مجدد را ثبت و بایگانی کرده و ظرف مدت ۳ روز کاری پس از بسته شدن شکایت، به مدیر کیفیت ارائه می دهد. در خصوص شکایات عمده، شکایات باید در سیستم **EVOLUTION / Dynamic 365** نیز ثبت و وارد گردند. استفاده از رویه مستقل رسیدگی به تجدیدنظر **PN IRAN** به مشتریانی پیشنهاد خواهد شد که پس از طرح شکایت در خصوص خدمات **PN IRAN**، حاضر به پذیرش تصمیم نهایی **PN IRAN** در رابطه با صدور گواهینامه، شناسایی عدم انطباق ها، پذیرش اقدامات اصلاحی، دامنه گواهینامه یا موارد مشابه نباشند. چنانچه نتیجه بررسی و تجدیدنظرخواهی نظر ممیزی شنونده را تامین ننماید، حق سازمان ممیزی شونده برای طرح موضوع نزد نهاد اعتباربخشی محفوظ خواهد بود و این موضوع به درخواست کننده اعلام خواهد شد.

۴-۴ تعیین اقدام اصلاحی و گزارش به مدیریت ارشد

مدیر کیفیت ضمن بررسی گزارش، در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مربوطه را برای پیشگیری از بروز شکایات مشابه تعیین می نماید و زمان بندی لازم را برای اجرای این اقدامات در نظر می گیرد. پیگیری انجام این اقدامات می تواند در ممیزی های داخلی صورت پذیرد.

مدیر کیفیت، سالانه در جلسات بازنگری مدیریت، گزارش کاملی از دلایل بروز شکایات و نتایج اقدامات اصلاحی صورت پذیرفته برای پیشگیری از بروز شکایات و همچنین پیگیری فرآیند بهبود مستمر را به مدیریت ارشد ارائه می دهد.

۶- مستندات مرتبط

FO-01-02 فرم رسیدگی به شکایات مشتری

Title: **Complaints and Appeals**

Document Code: PR-01-08(01)
Rev. / Issue Date: 01.07.2025



FO-01-05 فرم پیگیری شکایت مشتری

FO-31-15 پرسشنامه دریافت بازخورد مشتریان