

پژوهشگاه استاندارد



پژوهشگاه استاندارد

روش اجرایی رسیدگی به شکایات

SRI-P008

000

1400/05/02

1403/05/02

عنوان سند

شماره سند

شماره ویرایش

تاریخ صدور

تاریخ انقضا

نام و امضای تصویب کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تدوین کننده
فرزانه انصاری	رویا نوربخش	رویا نوربخش

SRI-P008	شماره سند	روش اجرایی رسیدگی به شکایات	 پژوهشگاه استاندارد
000	شماره ویرایش		
1400/05/02	تاریخ صدور		
1403/05/02	تاریخ انقضا		

اعضای تدوین

نام	نام خانوادگی	سمت سازمانی	احکام سیستم کیفیت
فرزانه	انصاری	رئیس پژوهشگاه	مدیر ارشد
رویا	نوربخش	مدیر ارزیابی ریسک	مدیر کیفیت
نسیم	نایب پاشایی	عضو هیئت علمی	- (مجری مشترک)
منصوره	مظاهری	معاونت پژوهشی و فناوری	ناظر پروژه
نادیا	احمدی	کارشناس مسئول پژوهشی	جانشین مدیر کیفیت در پژوهشگاه صنایع غذایی و فراورده های کشاورزی
لیلا	پاشا آهی	کارشناس مسئول پژوهشی	جانشین مدیر کیفیت در پژوهشگاه شیمی و پتروشیمی
رحیم	فرجی	سرپرست معاونت مدیریت ارزیابی ریسک	جانشین مدیر کیفیت در پژوهشگاه فنی و مهندسی
امیر	افکار	رئیس پژوهشگاه فنی مهندسی	جانشین مدیر ارشد
فرناز	دستمالچی	رئیس پژوهشگاه صنایع غذایی و فراورده های کشاورزی	جانشین مدیر ارشد
مهدی	روحانی	رئیس پژوهشگاه شیمی و پتروشیمی	جانشین مدیر ارشد
زهره	پوراعتدال	مدیر گروه پژوهشی میکروبیولوژی و بیولوژی	مسئول فنی
زهره	پیراوی	مدیر گروه پژوهشی فراورده های غذایی، حلال و کشاورزی	مسئول فنی
جمیله	آفاقی بنفشه ورق	مدیر گروه پژوهشی نساجی و چرم	مسئول فنی
لادن	رشیدی	مدیر گروه پژوهشی سم شناسی مواد غذایی	مسئول فنی

نام و امضای تدوین کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تصویب کننده
رویا نوربخش	رویا نوربخش	فرزانه انصاری

SRI-P008	شماره سند	روش اجرایی رسیدگی به شکایات	 پژوهشگاه استاندارد
000	شماره ویرایش		
1400/05/02	تاریخ صدور		
1403/05/02	تاریخ انقضا		

نام خانوادگی	سمت سازمانی	احکام سیستم کیفیت	نام
موحدی	مدیر گروه پژوهشی بسته بندی و سلولزی	مسئول فنی	فرناز
عدل نسب	مدیر گروه پژوهشی شیمی	مسئول فنی	لاله
قلی پور	مدیر گروه پژوهشی پتروشیمی و پلیمر	مسئول فنی	نوشین
یداله‌ی	سرپرست گروه پژوهشی مهندسی برق	مسئول فنی	میلاد
درایتی	سرپرست گروه پژوهشی مکانیک و فلز شناسی	مسئول فنی	حسین
نوری کمری	سرپرست گروه پژوهشی مهندسی خودرو	مسئول فنی	مجید
معینیان	سرپرست گروه پژوهشی مهندسی پزشکی	مسئول فنی	سید شهاب الدین
مهدی خانی	مدیر گروه پژوهشی مهندسی ساختمانی و معدنی	مسئول فنی	بهزاد

نام و امضای تصویب کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تدوین کننده
فرزانه انصاری	رویا نوربخش	رویا نوربخش

SRI-P008	شماره سند	روش اجرایی رسیدگی به شکایات	
000	شماره ویرایش		
1400/05/02	تاریخ صدور		
1403/05/02	تاریخ انقضا		

۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این روش اجرایی، مشخص نمودن فرایندی جهت پیگیری شکایات رسیده از طرف مشتریان پژوهشگاه، به منظور رفع عدم انطباق‌های احتمالی و انجام اقدامات اصلاحی لازم برای جلب رضایت مشتریان پژوهشگاه استاندارد می‌باشد. این روش اجرایی در پژوهشگاه استاندارد کاربرد دارد..

۲- مراجع:

ISO/ IEC 17025: 2017

۳- مسئولیت‌ها:

مسئولیت این روش اجرایی بر عهده جانشینان مدیر ارشد در هر پژوهشگاه می‌باشد.

۴- تعاریف

۴-۱ شکایت: بیان نارضایتی از سوی یک مشتری است.

۴-۲ کمیته رسیدگی به شکایت: این کمیته متشکل از مدیر کیفیت، جانشین / جانشینان مدیر کیفیت، مدیر/مدیران فنی، جانشین / جانشینان مدیر ارشد و مدیر ارشد است. وظیفه این کمیته بررسی مدارک و سوابق مربوط به شکایت، تشخیص وارد بودن یا رد شکایت، پیشنهاد و تایید اقدام اصلاحی مورد نظر، اعلام به مشتری، تشخیص به فراخوانی نتایج؛ بررسی میزان خسارت به مشتری و نحوه کسب رضایت از مشتری است. دبیر این کمیته، مدیر کیفیت و ریاست کمیته بر عهده مدیر ارشد است.

۵- شرح عملیات

۵-۱ کلیات:

- شکایات رسیده از مشتریان می‌تواند مربوط به هر یک از فرآیندهای انجام شده در سازمان شامل موارد زیر باشد:
- اعتراض به نحوه نگهداری نمونه تا زمان آزمون بطوری که موجب تغییر در کمیت مورد اندازه گیری شود.
 - اعتراض به روش آزمون
 - اعتراض به نتایج آزمون
 - اعتراض به زمان پاسخگویی
 - اعتراض به هزینه خدمات
 - اعتراض به نحوه برخورد هریک از مدیران یا پرسنل
 - سایر مواردی که نتایج خدمت، ایجاد نارضایتی در مشتری می‌نماید.

۵-۲- گردش عملیات

۵-۲-۱ دریافت و ثبت شکایت

نام و امضای تدوین کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تصویب کننده
رویا نوربخش	رویا نوربخش	فرزانه انصاری

SRI-P008	شماره سند	روش اجرایی رسیدگی به شکایات	 پژوهشگاه استاندارد
000	شماره ویرایش		
1400/05/02	تاریخ صدور		
1403/05/02	تاریخ انقضا		

- هر اعتراض و یا شکایتی که به صورت مکتوب از طریق تکمیل فرم در سامانه ، دور نگار و یا تحویل دستی به دبیرخانه پژوهشگاه تحویل شده باشد ، قابل رسیدگی است .
- شکایت توسط هر فردی که دریافت شده باشد ، باید در فرم نظر سنجی مشتریان به شماره SRI-F039 درج و برای مدیر کیفیت ارسال شود .

۲-۵ رسیدگی به شکایت :

- شکایات از طریق مدیر کیفیت به جانشین مدیر کیفیت در آن پژوهشگاه ارسال و مدیر فنی ، مدیر ارشد و جانشین مدیر ارشد را نیز از شکایت رسیده مطلع می نماید .
- جانشین مدیر کیفیت مسئول تکمیل فرم پیگیری شکایت به شماره SRI-F017 می باشد .
- جانشین مدیر کیفیت موضوع را بررسی و در خواست دریافت اطلاعات از مدیر فنی را می نماید .
- مدیر فنی اطلاعات لازم نسبت به شکایت رسیده را جمع آوری نموده ، همراه با نظر خود برای جانشین مدیر کیفیت طی فرم شماره SRI-F017 فرم پیگیری شکایت ارسال و مدیر کیفیت ، مدیر ارشد و جانشین مدیر ارشد را مطلع می نماید.
- مدیر کیفیت مدارک را بررسی و نسبت به برگزاری کمیته رسیدگی به شکایت اقدام می نماید .
- رای و نظر کمیته رسیدگی به شکایت ؛ اساس اقدامات بعدی خواهد بود . در صورت تشخیص کمیته مبنی بر وارد بودن شکایت ؛ مدیر کیفیت ، بر اساس روش اجرایی کنترل کار نامنطبق به شماره SRI-P006 فرم گزارش کار نامنطبق به شماره SRI-F015 را تکمیل و جهت ریشه یابی به فرد یا واحد مربوط ارجاع میدهد .
- جانشین مدیر کیفیت مسئولیت پیگیری اقدام اصلاحی و تهیه گزارش اقدامات انجام شده را به مدیر کیفیت را داراست . در این راستا فرم اقدام اصلاحی شماره SRI-F016 بر اساس روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره SRI-P007 تکمیل شده توسط فرد مرتبط را پیگیری می نماید .
- اقدامات اصلاحی انجام شده در لیستی به همین نام به شماره SRI-L005 برای تهیه گزارشات مدیریتی درج می گردد .
- پیگیری و اطمینان از انجام به موقع اقدام اصلاحی بر عهده جانشین مدیر کیفیت در هر پژوهشگاه است .
- در صورتی که شکایت مربوط به فعالیت آزمایشگاه نباشد و مرتبط با فرایند گردش عملیات باشد ، مسئولیت های منتسب شده به جانشین مدیر کیفیت بر عهده مدیر کیفیت است .
- تمامی شکایات های رسیده و آخرین وضعیت آنها در لیست شکایات به شماره SRI-L006 درج می گردد .

۳-۵ اطلاع رسانی به مشتری

- مدیر کیفیت مسئولیت اطلاع رسانی به مشتری را در خصوص وارد بودن و یا رد شکایت را داراست .
- در صورت شکایت مشتری از نتیجه آزمون و چنانچه شکایت در نتیجه آزمون تاثیر گذار باشد باید نسبت به فراخوان نتایج آزمون اقدام گردد . در این راستا مشتری از این اقدام مطلع می گردد .
- درخواست های مربوط به تکرار آزمون تنها تا زمان نگهداری نمونه شاهد قابل بررسی می باشند. به این منظور در زمان دریافت نمونه مشتری از مدت زمان نگهداری نمونه مطلع می گردد.

۴-۵ مختومه کردن شکایت:

نام و امضای تدوین کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تصویب کننده
رویا نوربخش	رویا نوربخش	فرزانه انصاری

SRI-P008	شماره سند	روش اجرایی رسیدگی به شکایات	 پژوهشگاه استاندارد
000	شماره ویرایش		
1400/05/02	تاریخ صدور		
1403/05/02	تاریخ انقضا		

- در صورت وارد شدن خسارت به مشتری، میزان خسارت توسط کمیته رسیدگی به شکایت بررسی و جانشین مدیر ارشد مسئولیت کسب رضایت مشتری را داراست.

۶- مدارک و مستندات مرتبط:

عنوان مستند	شماره مستند
روش اجرایی کنترل کار نامنطبق	SRI-P006
روش اجرایی اقدام اصلاحی	SRI-P007
فرم نظر سنجی مشتریان	SRI-F039
فرم پیگیری شکایت	SRI-F017
فرم گزارش کار نامنطبق	SRI-F015
فرم اقدام اصلاحی	SRI-F016
لیست شکایات	SRI-L006
لیست اقدامات اصلاحی	SRI-L005

نام و امضای تدوین کننده	نام و امضای تایید کننده	نام و امضای تصویب کننده
رویا نوربخش	رویا نوربخش	فرزانه انصاری