




Quality Management System

Complaints and Appeals Management Procedure

Document Code:	P- 3-04
Issue Date:	24.01.2021
Revision:	07

Prepared by: <i>Ms. Sara Khavari (Quality Manager Deputy)</i>	Verified by: <i>Mr. Mohammad Ali Ahmadi (Quality Manager)</i>	Approved by: <i>Dr. Kamran Rezaie (Managing Director)</i>
Date: 24.01.2021	Date: 24.01.2021	Date: 24.01.2021
Signature: 	Signature: 	Signature: 



Title: **Complaints and Appeals Management Procedure**

Document Code: **P-3-04 (7)**

Issue Date: **24.01.2021**

عنوان: روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

کد: **P-3-04(7)**

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۱۱/۰۵

1. Purpose	۱. هدف
<p>The purpose of this procedure is to establish a system for correct and orderly handling of complaints and appeals lodged by clients and third parties in order to ensure acquisition of:</p> <ul style="list-style-type: none">• Restoration of customer satisfaction• Prevention of negative effects on customer satisfaction such as loss of sales and image• Continual improvement of QMS performance through identification of improvement opportunities	<p>هدف از این روش اجرایی برقراری سیستمی برای رسیدگی صحیح و منظم به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد کارفرمایان و اشخاص ثالث است تا از حصول موارد زیر اطمینان حاصل شود:</p> <ul style="list-style-type: none">• بازسازی 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
2. Scope	۲. دامنه کاربرد
<p>This procedure is applicable to certification division of TÜV NORD Iran.</p>	<p>این روش اجرایی در بخش خدمات صدور گواهینامه TÜV NORD Iran قابل اجرا است.</p>
3. Responsibilities	۳. مسئولیت‌ها
<ul style="list-style-type: none">• Quality Manager is responsible for introduction, control and management of this procedure.• Complaint Handler is responsible for complaints and appeals handling follow-up, contacting with the customer, and involving employees and managers for handling complaints and appeals.	<ul style="list-style-type: none">• 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



Title: **Complaints and Appeals Management Procedure**

Document Code: **P-3-04 (7)**

Issue Date: **24.01.2021**

عنوان: روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

کد: **P-3-04(7)**

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۱۱/۰۵

<ul style="list-style-type: none">All employees are responsible to refer complaints and appeals to the Complaint Handler.	مسئول رسیدگی به شکایات هستند.
4. Description	۴. شرح
4.1. Capture and record a complaint / an appeal	۴-۱- دریافت و ثبت شکایت / درخواست رسیدگی مجدد
<p>Complaint Handler is responsible for receiving complaints and appeals. Complaints/appeals could be in verbal expressions or written documents.</p> <p>Complaint Handler shall fill the Complaints Resolution (F-3-03) form immediately after receipt, and record and categorize the complaint/appeal in Complaint Handling Follow-up (F-3-14) list. The Complaints Resolution form shall be submitted to Quality Manager in order to review the complaint/appeal and assignment of a complaint respondent.</p> <p>Note: Complaint Handler shall update the Complaint Handling Follow-up (F-3-14) list regularly until the complaint/ appeal is closed.</p>	<p>مسئول رسیدگی به شکایات، مسئول دریافت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد است. این شکایت/درخواست رسیدگی مجدد می‌تواند به صورت شفاهی یا کتبی بیان شود.</p> <p>مسئول رسیدگی به شکایات باید بلافاصله پس از دریافت شکایت/درخواست رسیدگی مجدد، فرم رسیدگی به شکایات (F-3-03) را تکمیل نموده و اطلاعات لازم را در لیست شکایات و وضعیت رسیدگی (F-3-14) ثبت و طبقه‌بندی نماید. سپس فرم رسیدگی به شکایات را جهت بررسی و تعیین مسئول پاسخگویی برای مدیر کیفیت ارسال کند.</p> <p>یادآوری: لیست شکایات و وضعیت رسیدگی (F-3-14) تا زمان بسته شدن شکایت، باید به طور مرتب توسط مسئول رسیدگی به شکایات بروزرسانی شود.</p>
4.2. Complaint / Appeal resolution	۴-۲- رسیدگی به شکایت / درخواست رسیدگی مجدد



Title: **Complaints and Appeals Management Procedure**

Document Code: **P-3-04 (7)**

Issue Date: **24.01.2021**

عنوان: روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

کد: **P-3-04(7)**

تاریخ انتشار: **۱۳۹۹/۱۱/۰۵**

Quality Manager shall justify the complaint. In case of determination of an unjustified complaint, Complaint Handler shall record reasons and inform the Complainant of the result within 3 working day after receipt.

In case of determination of a justified complaint at Quality Manager shall determine significance of the complaint. Major complaints should be sent to the International Certification Department at TA CERT AUSTRIA.

“Major” complaints and appeals are as follows:

- Complaints from accreditors regarding clients certified by TÜV AUSTRIA CERT
- Complaints of third parties (third-party companies, organizations or private individuals) regarding clients certified by TÜV AUSTRIA CERT
- Non-accepted standard contracts
- Non-accepted TÜV AUSTRIA CERT certification decisions (objection/claim)
- Incorrect database entry
- Potential or threat of legal actions, actions revealed to the public or claims for damages
- TÜV AUSTRIA CERT certificate not issued after 3 months following

مدیر کیفیت 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 ۱ روز کاری پس از دریافت شکایت، به اطلاع شکایت کننده می‌رساند.

یادآوری: در صورتی که شکایت موجه تشخیص داده شود، مدیر کیفیت عمده (**major**) یا جزئی (**minor**) بودن شکایت را تعیین می‌نماید. شکایات عمده بایستی برای بررسی و اعلام نظر به **TÜV AUSTRIA CERT** ارسال شوند. مصادیق شکایات عمده (**major**) عبارت است از:

- شکایات از سوی نهادهای اعتباربخشی در رابطه با سازمان‌های گواهی شده توسط **TÜV AUSTRIA CERT**
- شکایات اشخاص ثالث (شرکت‌ها، سازمان‌ها یا اشخاص شخص ثالث) در رابطه با سازمان‌های گواهی شده توسط **TÜV AUSTRIA CERT**
- قراردادهای استاندارد پذیرفته نشده
- تصمیمات پذیرفته نشده مربوط به گواهینامه از طرف **TÜV AUSTRIA CERT** (اعتراض/مطالبه)
- اطلاعات نادرست پایگاه‌های داده

corrective actions

- All complaints in connection with IATF 16949 certification.

In case of determination of a justified complaint, Complaint Handler determines required time for responding to complaint/appeal in conjunction with Quality Manager, and confirms reception of the complaint by submitting Receipt Acknowledgement letter - including planned response time - to the complainant.

Complaint Handler then submits a copy of Complaints Resolution form and Receipt Acknowledgement letter to Top Management office, for his consideration. If necessary, required decisions will be made in order to manage the complaint most properly.

In case of third-party complaints regarding a management system certified, Quality Manager shall refer the complaint to the certified client in question at an appropriate time.

Complaint Handler receives any required details of complaint/appeal and record them on Complaints Resolution form. In case of an appeal, audit reports shall be reviewed by Quality Manager, prior to defining any action plan.

- پتانسیل یا خطر اقدامات قانونی، اقداماتی که برای عموم آشکار شده‌اند یا ادعای خسارت

- گواهینامه صادر نشده از طرف **TÜV AUSTRIA CERT** پس از اجرای اقدامات اصلاحی به مدت ۳ ماه

- تمام شکایات در ارتباط با گواهینامه **IATF 16949**

پس از موجه تشخیص داده شدن شکایت، مسئول رسیدگی به شکایات زمان لازم برای پاسخگویی به شکایت/درخواست رسیدگی مجدد را با همکاری مدیر کیفیت 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 مدیریت ارشد می‌رساند. در صورت لزوم مدیریت ارشد ضمن اعلام نظر، تدابیر موردنیاز برای مدیریت موضوع به بهترین وجه را اتخاذ می‌نماید.

یادآوری: در صورتی که شکایت دریافت شده از اشخاص ثالث در خصوص سیستم مدیریت یک سازمان گواهی شده توسط **TÜV AUSTRIA** باشد، مدیر کیفیت باید موضوع را در زمان مناسب به اطلاع سازمان گواهی شده برساند.

Then, Quality Manager assigns the independent Complaint Respondent. Complaint Respondent determines required actions to handle the complaint/appeal in conjunction with Complainant and record it in Complaints Resolution (F-3-03) form. If determined action plan was approved by Quality Manager, it would be carried out.

Complaint Respondent is responsible to perform action plan in cooperation with Quality Manager, and should submit progress reports to Complaint Handler and, if necessary, Complainant. Action plan execution follow-up and informing the final result of complaint/appeal to Complainant, is Complaint Handler's duty. When appropriate, informing the final result could be in written form.

مسئول رسیدگی به شکایات ضمن تماس با شکایت کننده، 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، گزارشات ممیزی سازمان شکایت کننده توسط مدیر کیفیت مورد بررسی قرار گیرند.

سپس مدیر کیفیت بخش عملیاتی، مسئول مستقلاً برای پاسخگویی به شکایت/درخواست رسیدگی مجدد تعیین می‌نماید. مسئول پاسخگویی تعیین شده اقدامات لازم برای حل و فصل موضوع را با کمک شکایت کننده تعیین نموده و در فرم رسیدگی به شکایات (F-3-03) ثبت می‌نماید. اقدامات تعیین شده در صورتی که مورد تأیید مدیر کیفیت بود، به مرحله اجرا می‌رسند.

مسئول پاسخگویی وظیفه اجرای اقدامات با همکاری مدیر کیفیت و ارائه گزارش پیشرفت به مسئول رسیدگی به شکایات - و در صورت لزوم شکایت کننده - را بر عهده دارد. پیگیری اجرای اقدامات و اعلام نتیجه نهایی شکایت به شکایت کننده پس از انجام اقدامات، بر عهده مسئول رسیدگی به شکایات است. بنا بر شرایط، اعلام نتیجه نهایی می‌تواند با اعلام کتبی همراه باشد.



Title: **Complaints and Appeals Management Procedure**

Document Code: **P-3-04 (7)**

Issue Date: **24.01.2021**

عنوان: **روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد**

کد: **P-3-04(7)**

تاریخ انتشار: **۱۳۹۹/۱۱/۰۵**

4.3. Report and archive the complaint / appeal

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

After execution of action plan, in case of dissatisfaction of Complainant with the result, determination of action plan, approval and execution will resume. Otherwise, Complaint Handler records and archives execution report and complaint/appeal results, and submits them to Quality Manager within 3 working days after closure. In case of Major complaints, the complaints shall be entered into TAC electronic system.

پس از انجام اقدامات، در صورتی که نتیجه برای شکایت کننده رضایت بخش نبود، مراحل تعیین اقدامات لازم و اجرا از سر گرفته می‌شود. 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 نماینده مدیریت ارائه می‌دهد.
در خصوص شکایات عمده، شکایات باید در سیستم الکترونیک **TA Cert** نیز ثبت و وارد گردند.

4.4. Determination of the corrective action and reporting to top management

۴-۴- تعیین اقدام اصلاحی و گزارش به مدیریت ارشد

Quality Manager, determines any related corrective action to prevent similar complaints, if necessary, and assigns someone to perform it. Follow-up could be done in internal audits.

Annually in Management Review Meetings, Quality Manager presents an extensive report of root cause analysis of complaints and the results of corrective actions performed to prevent them, in his division.

مدیر کیفیت ضمن بررسی گزارش، در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مربوطه را برای پیشگیری از بروز شکایات مشابه تعیین می‌نماید و مسئولی را برای اجرای این اقدامات در نظر می‌گیرد. پیگیری انجام این اقدامات می‌تواند در ممیزی‌های 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 را به مدیریت ارشد ارائه می‌دهد.



Title: **Complaints and Appeals Management Procedure**

Document Code: **P-3-04 (7)**

Issue Date: **24.01.2021**

عنوان: روش اجرایی مدیریت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

کد: **P-3-04(7)**

تاریخ انتشار: **۱۳۹۹/۱۱/۰۵**

5. Related Documents	۵. مستندات مرتبط
<ul style="list-style-type: none">• F-3-03 Complaints Resolution• F-3-14 Complaint Handling Follow-up	<ul style="list-style-type: none">• F-3-03 فرم رسیدگی به شکایات• F-3-14 لیست شکایات و وضعیت رسیدگی