



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۷۴۶۶

چاپ اول

۱۳۹۲

INSO

17466

1st. Edition

2014

ارزیابی انطباق - شکایات‌ها و درخواست‌های
رسیدگی مجدد - اصول و الزامات

**Conformity assessment — Complaints
and appeals — Principles and
requirements**

ICS :03.120.20

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه* صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شود که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان استاندارد تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد^۱ (ISO) کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک^۲ (IEC) و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی^۳ (OIML) است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی^۵ (CAC) در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/ یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1-International organization for Standardization

2-International Electro technical Commission

3-International Organization for Legal Metrology (Organization Internationale de Metrologie Legale)

4-Contact point

5-Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

" ارزیابی انطباق - شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد - اصول و الزامات "

رئیس:

بشیری، عباس
(فوق لیسانس علوم اقتصاد)

سمت و / یا نمایندگی

استانداری استان آذربایجان شرقی

دبیر:

سالک‌زمانی، مریم
(فوق لیسانس علوم تغذیه)

اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفباء)

آل‌احمدی، ام‌البین
(فوق لیسانس شیمی تجزیه)

انجمن صنفی مدیران کنترل کیفی صنایع استان
آذربایجان شرقی

اصلانی، سعید
(لیسانس مهندسی شیمی)

پارک علم و فناوری استان آذربایجان شرقی

ترکمن، لیلا
(فوق لیسانس مهندسی مکانیک)

اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

تفسیری، حامد
(لیسانس کامپیوتر)

شرکت فنی و مهندسی پگاسوس

چراغی، رضا
(لیسانس مهندسی شیمی)

سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی

حسین‌زاده، ملیحه
(دکترای پزشکی)

شرکت اسلوب آفرینان آریا آذربایجان

رضوی، محمدباقر
(لیسانس حقوق)

اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

رنجبر، فرامرز
(دکترای مهندسی مکانیک)

دانشگاه تبریز

کارشناس استاندارد

سالک‌زمانی، لیلا
(فوق لیسانس زبان و ادبیات فرانسه)

شرکت بازرسی پارس بینش

سیدحسینی، سیدفرهاد
(لیسانس زمین‌شناسی)

شرکت توف نورد

کیایی، بهروز
(لیسانس مهندسی صنایع غذایی)

پژوهشگاه استاندارد

مقدس، جعفرصادق
(دکترای مهندسی شیمی)

شرکت اندیشه خلاق صنعت شیمی

ولی‌پور، جواد
(دکترای شیمی تجزیه)

پیش گفتار

استاندارد " ارزیابی انطباق - شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد - اصول و الزامات " که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط تهیه و تدوین شده و در یکصد و چهل و یکمین اجلاس‌یه اجلاس‌یه کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۹۲/۱۱/۳۰ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO/PAS 17003: 2004, Conformity assessment — Complaints and appeals — Principles and requirements

مقدمه

در سال ۲۰۰۱ شورای ISO از کمیته ارزیابی انطباق (CASCO)^۱ درخواست کرد به مطالعه و آماده‌سازی گروهی از عناصر مشترک برای کاربرد در مدارک آتی ISO درباره ارزیابی انطباق بپردازد. پس از این درخواست، CASCO تشکیل "گروه کاری ۲۳"، "عناصر مشترک در استانداردهای ISO / IEC برای فعالیتهای ارزیابی انطباق" را برای انجام این کار تصویب کرد. گروه کاری چندین عنصر مشترک، از جمله موارد زیر را مشخص کرده است:

- بی طرفی،
- محرمانگی،
- شکایتها و درخواست‌های رسیدگی مجدد،
- سیستم‌های مدیریت.

در این استاندارد، عناصر " شکایتها " و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" که در بسیاری از راهنماها و استانداردهای بین‌المللی ISO / IEC در خصوص ارزیابی انطباق، دیده می‌شود، مورد توجه قرار گرفته است. این استاندارد، اصول مورد توافقی که عناصر " شکایتها " و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" را موجه می‌سازد، پوشش داده است، و همچنین بندهای الزاماتی مورد نظر را برای گنجانده شدن در استانداردهای آتی در ارزیابی انطباق فراهم کرده است.

این استاندارد در تهیه پیش‌نویس‌های مدارکی در خصوص ارزیابی انطباق، می‌تواند کاربرد داشته باشد. بند ۴ (پیشینه) شامل مطالبی در خصوص اهمیت رسیدگی به " شکایتها " و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" در ارزیابی انطباق است.

بند ۵ (اصول) شامل بیانیه‌هایی به منظور جهت‌دهی گروه‌های کاری در رسالت ایجاد الزاماتی برای پرداختن به " شکایتها " و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" در مدارک خود است. الزاماتی که عناصر مشترک " شکایتها " و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" را پوشش می‌دهد، در بند ۶ به تفصیل بیان شده است. CASCO یک ساختار مشترک برای ارائه الزامات، اتخاذ کرده است. الزامات بهتر است تحت یک یا چند سرفصل از سرفصل‌های زیر گروه بندی شوند:

الف- الزامات عمومی؛

ب- الزامات ساختاری؛

پ- الزامات منابع؛

ت- الزامات فرایند؛

ث- الزامات سیستم مدیریت.

به این ترتیب، هر یک از عناصر مشترک، دارای الزامات مربوط به آن خواهد بود که تحت یک یا چند سرفصل فوق‌الذکر گروه بندی خواهد شد.

1-Committee on conformity assessment

ارزیابی انطباق - شکایات‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد - اصول و الزامات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین اصول و الزامات مورد نیاز برای عناصر "شکایات‌ها" و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" که در ارزیابی انطباق مطرح است، می‌باشد. این استاندارد برای استفاده در فرایند تدوین استانداردهایی که عناصر "شکایات‌ها" و "درخواست‌های رسیدگی مجدد" در آن‌ها مورد توجه است، کاربرد دارد. یادآوری - این استاندارد مدرک الزامی مستقلی که به طور مستقیم در فعالیتهای ارزیابی انطباق استفاده شود، نیست.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود. در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است. استفاده از مرجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ایران - ایزو-آی‌ای سی ۱۷۰۰۰، ارزیابی انطباق - واژگان و اصول عمومی.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات با تعاریف به کار برده شده در استاندارد ایران - ایزو-آی‌ای سی ۱۷۰۰۰ به کار می‌رود.

۴ پیشینه

۱-۴ شکایتهای دریافت‌شده توسط نهادها در یکی از دو دسته (به شکل ۱ مراجعه کنید) قرار می‌گیرند. یک دسته از شکایتهای در مورد ارزیابی انطباق و/یا درخواست رسیدگی مجدد و شیوه عملکرد سیستم ارزیابی انطباق است. این نوع شکایتهای خاص در صورت حل نشدن، هم به نهاد و هم سیستم لطمه می‌زنند.

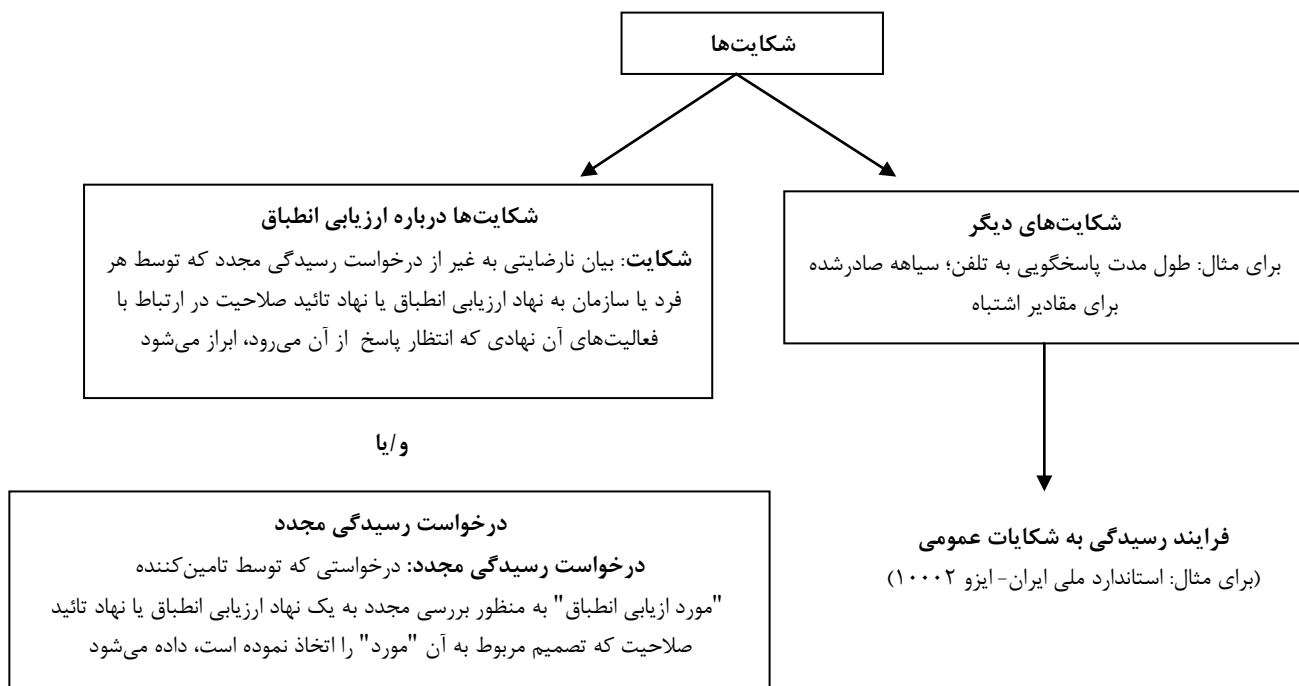
۲-۴ دسته دیگر از شکایتهای در مورد سطح کیفیت یا تحویل خدمت است. برخورد با این شکایتهای بخشی از فرآیند کسب و کار معمولی است، و مورد نظر این استاندارد نیست.

یادآوری- در استاندارد ملی ایران-ایزو شماره ۱۰۰۰۲ راهنمایی‌هایی در مورد فرایند رسیدگی به شکایات این چینی ارائه شده است که می‌تواند برای حل و فصل این نوع شکایات مورد استفاده قرار گیرد.

۳-۴ اصطلاح "درخواست رسیدگی مجدد" در این استاندارد نباید با مفهوم قانونی این اصطلاح اشتباه گرفته شود. "درخواست رسیدگی مجدد" و فرایند "درخواست رسیدگی مجدد" در زمینه ارزیابی انطباق، در این استاندارد، فرایند داخلی سنجیده نهادی است که نتیجه ارزیابی انطباق آن، مجدداً برای رسیدگی درخواست شده است. تصمیم‌گیری درباره درخواست رسیدگی مجدد با نهادی است که مورد درخواست واقع شده است، و مستلزم دادرسی یا تصمیم‌گیری برخی از سازمان‌های خارجی یا دادگاه نیست.

۴-۴ رسیدگی به شکایات یا درخواست‌های رسیدگی مجدد، ممکن است بخش‌هایی از فرایند مشابه باشد.

۵-۴ بهتر است تصمیم‌گیری در مورد شکایات یا درخواست‌های رسیدگی مجدد ثبت شود تا منبع قابل ردیابی برای تحقیقات آتی شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد و حصول اطمینان از روندهای سازگار تصمیم‌گیری و درک شکایات یا درخواست‌های رسیدگی مجدد فراهم آید.



شکل ۱ - دو نوع شکایتی که نهادهای تأیید صلاحیت رسمی و ارزیابی انطباق با آن روبرو هستند

۵ اصل رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

حل و فصل موثر شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد، ابزار مهمی برای حفاظت از نهاد، کارفرمایان آن و کاربران دیگر ارزیابی انطباق در برابر اشتباهات، قصورات یا رفتارهای غیر منطقی است. اعتماد در فعالیت‌های ارزیابی انطباق موقعی حراست می‌شود که شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد به طور مناسب پردازش شود.

۶ الزامات برای رسیدگی به شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد

۱-۶ الزامات عمومی

الف- نهاد ارزیابی انطباق باید فرایند مدونی برای دریافت، ارزیابی و اتخاذ تصمیم در مورد شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد داشته باشد.

ب- شرح فرایند رسیدگی به شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باید در صورت درخواست طرف‌های ذی‌نفع، در دسترس باشد.

پ- نهاد باید پس از دریافت شکایت، تأیید کند که آیا شکایت به فعالیت‌های ارزیابی انطباقی که مسئولیت آن را برعهده داشته است، مربوط می‌شود یا نه، و در صورت وجود ارتباط، باید به آن بپردازد.

ت- نهاد باید مسئول تمام تصمیمات در تمام سطوح فرایند رسیدگی به شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باشد.

ث- بررسی و تصمیم‌گیری در مورد درخواست‌های رسیدگی مجدد نباید اقدامات تعصب‌آمیز در پی داشته باشد.

۲-۶ الزامات فرایند

۱-۲-۶ الزامات اجباری

۱-۱-۲-۶ فرایند رسیدگی به شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد باید دست کم عناصر و روش‌های زیر را دربرگیرد:

الف- شرح فرایند برای دریافت، صحنه‌گذاری، بررسی شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد، و تصمیم‌گیری در مورد این که چه اقداماتی قرار است در پاسخ به آن انجام شود؛

ب- ردیابی و ثبت شکایت‌ها و درخواست‌های رسیدگی مجدد، از جمله اقدامات انجام شده برای حل و فصل آن‌ها؛

پ- حصول اطمینان از این که هر گونه اقدام مناسب انجام شده است.

۲-۱-۲-۶ نهاد دریافت‌کننده شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد باید مسئول جمع‌آوری و تصدیق همه اطلاعات لازم برای صحنه‌گذاری شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد باشد.

۳-۱-۲-۶ هر زمان که ممکن باشد، نهاد باید دریافت شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را اعلام وصول کند، و شاکی یا خواهان درخواست رسیدگی مجدد را در جریان گزارش‌ها و پیامدهای پیشرفت فرایند قرار دهد.

۴-۱-۲-۶ تصمیمی که باید به شاکی یا خواهان درخواست رسیدگی مجدد، ابلاغ شود باید توسط فرد/افرادی که در فعالیت‌های اصلی ارزیابی انطباق مورد بحث، دخیل نبوده‌اند، اتخاذ یا بازنگری و تصویب شود.

۵-۱-۲-۶ هر زمان که ممکن باشد، نهاد باید به طور رسمی به شاکی یا خواهان درخواست رسیدگی مجدد، پایان گرفتن شکایت و درخواست رسیدگی مجدد را ابلاغ کند.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

کتابنامه

[۱] استاندارد ملی ایران-ایزو ۱۰۰۰۲، مدیریت کیفیت-رضایت مشتری-راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها