

ARIS12.0.1: COMPLAINTS, APPEALS, AND DISPUTES (ترجمه در انتهای روش موجود)

(است)

Purpose

This procedure defines the guidelines for handling complaints, appeals and disputes associated with the certification of a client's management system or ARIS's management system by utilizing corrective and preventive action methodologies.

Procedure

Complaints shall be delivered by our office in writing.

Office Coordinator records complaints in letter registry log (ARIS's record system) by number & date.

The administrative staff shall log complaints on the complaint form (ARIS 12.0.1.4)

This form is in our website & is accessible for public. and the complaint/appeals log (ARIS 12.0.1.3).

Office Coordinator sends a copy of complaint /cc email to managing director.

Managing Director reviews & disposition complaints by below methods:

- Conducting a meeting with other internal departments in order to related complaints. & determination of correction & corrective action in 7 days after complaints delivery & inform to the complainers in writing.
- Conducting a meeting with certified clients, complainer & related internal departments for review disposition & determination of correction & corrective action (actions, Person assigned & time) in 30 days after complaints delivery.

-

After correction & corrective actions we will review the effectiveness of handling process by internal review or talking with complainer so we record this result in complaint form.

1. Receiving Complaints

Formal complaints shall be delivered by our office in writing.

Office Coordinator records complaints in letter registry log (ARIS's record system) by number & date.

The administrative staff shall log complaints on the complaint form (ARIS 12.0.1.4) and the complaint/appeals log (ARIS 12.0.1.3).

Office Coordinator sends a copy of complaint /cc email to managing director.

2. Investigating Complaints

The Managing Director, operations manager, sales manager, and/or designee shall investigate the formal complaint.

Managing Director, operations manager, sales manager, and/or related department shall investigate

the formal complaint. Reviews, investigation & disposition complaints by below methods:

Note: The investigation should include a review of the pertinent data and interviews with personnel or client personnel as deemed necessary.

- An independent committee or review team may be assembled to conduct the investigation if necessary.
- Conducting a meeting with other internal departments in order to related complaints. & determination of correction & corrective action in 7 days after complaints delivery & inform to the complainers in writing using the analysis report (ARIS 12.0.1.1).
- Conducting a meeting with certified clients, complainer & related internal departments for review disposition & determination of correction & corrective action (actions, Person assigned& time) in 30 days after complaints delivery. Using the analysis report (ARIS 12.0.1.1).

The complainer shall receive the report no later than sixty days from receipt of the complaint.

After correction & corrective actions we will review the effectiveness of handling process by internal review or talking with complainer so we record this result in complaint form.

3. Disposition of Complaints

The complainer shall receive the report no later than sixty days from receipt of the complaint.

For public multilateral complaints we will put the results of actions in news sector in our website for public announcement. Where corrective actions to the ARIS management system are required, the Managing Director, operations manager and/or sales manager shall ensure modifications are made and reported to all affected parties following the documentation procedure (ARIS 7.0.1). Effectiveness of the corrective actions shall be verified and documented on the analysis report (ARIS 12.0.1.1). Complaint documentation shall be stored in accordance with alliance registrar-ARIS's record system (ARIS 8.0.1). If the results of the investigation are unacceptable to the complainer, they may elect to file an appeal.

4. Receiving Appeals

The original complainer may file an appeal to the original complaint disposition if they feel the results are unacceptable. The formal appeal must be documented in writing and be received within thirty days of receipt of the complaint disposition. The administrative staff shall log appeals on the appeal form (ARIS 12.0.1.5) and the complaint/appeals log (ARIS 12.0.1.3). The Managing Director, operations manager or sales manager shall receive a copy of the appeal and the original shall enter into ARIS's record system.

Appeals to Audit Findings:

Appeals should be received between 30 and 60 days after the audit. These appeals will be forwarded to the operations manager for disposition. The operations manager will investigate the appeal and decide on the course of action using analysis report (ARIS 12.0.1.1).

5. Investigating Appeals

The Managing Director or designee shall perform an initial review of the appeal. The Managing Director shall receive all pertinent information relative to the appeal, including complaint findings and disposition and shall try to resolve the appeal prior to forwarding it to the Managing Director. If the Managing Director is unable to resolve the appeal, he/she shall provide the ARIS board chairman with a copy of the appeal and the supporting complaint file. The Managing Director shall appoint an

appeals committee to investigate the appeal. The appeals committee shall include at least two members of the ARIS board. The appeal committee shall receive all pertinent information relative to the appeal, including complaint findings and disposition. The appeals committee shall independently review the complaint and complaint disposition, and may interview the Managing Director, operations manager or sales manager regarding the complaint disposition.

6. Disposition of Appeals

The appeals committee shall document the investigation findings and disposition, including any corrective actions, using the analysis report (ARIS 12.0.1.1) and present the results to Managing Director. The Managing Director will then provide the disposition to those that have registered and shall receive the disposition report no later than sixty days from receipt of the appeal. Effectiveness of the corrective actions shall be verified and documented on the analysis report (ARIS 12.0.1.1). Appeal documentation shall be stored in accordance with ARIS's record system. If the results of the investigation are unacceptable those that have registered complain, they may dispute the findings and elect to pursue arbitration.

7. Disputes

The original complainer may dispute the ARIS board disposition on an appeal and choose to file a formal appeal through arbitration. The formal dispute must be documented in writing and be received within thirty days of receipt of the appeal disposition. A single arbitrator will be selected from information provided by the Iranian arbitration association, with all parties agreeing to abide by the rules of such association. The decision made by the arbitration body shall be final. All parties to the dispute must comply with the decisions made by the arbitration body. Upon closure of the dispute, all documentation generated during the dispute will be filed in accordance with ARIS's record system.

8. Internal Complaints / Failures

Complaints against the operations of ARIS's management system shall be handled in a similar manner as client complaints. In addition to receiving individual written complaints, complaints may also be documented during meetings and/or management reviews. All internal complaints are recorded on the complaint/appeals log (ARIS 12.0.1.3) by the administrative staff. The Managing Director, operation manger and/or sales manager shall be responsible for ensuring a fair and non-discriminatory investigation is conducted, with a formal analysis report (ARIS 12.0.1.1) provided to the complainer with the findings and disposition of the complaint. Effectiveness of the corrective actions shall be verified and documented on the analysis report (ARIS 12.0.1.1). The complainer may follow the appeal and dispute process as documented above. All documentation generated from internal complaints shall be filed in accordance with ARIS's record system.

9. Root Cause/ Corrective & Preventive Actions

The analysis report (ARIS 12.0.1.1) will form the bases for determining "root cause" the

appropriate corrective action can be formulated to insure a prevention of re-occurrence. Management reviews will provide the formal opportunity to discuss potential failure modes and opportunities for improvement.

هدف

این رویه دستورالعمل‌هایی را برای رسیدگی به شکایات، تجدیدنظرها و اختلافات مرتبط با صدور گواهینامه سیستم مدیریت مشتری یا سیستم مدیریت ARIS با استفاده از روش‌های اقدام اصلاحی و پیشگیرانه تعریف می‌کند.

روش

شکایات باید توسط دفتر ما به صورت کتبی تحویل داده شود. هماهنگ کننده دفتر شکایات را در گزارش ثبت نامه (سیستم ثبت ARIS) بر اساس شماره و تاریخ ثبت می‌کند. کارکنان اداری باید شکایات را در فرم شکایت ثبت کنند (ARIS 12.0.1.4) این فرم در وب سایت ما است و برای عموم قابل دسترسی است. و گزارش شکایات/ استیناف. (ARIS 12.0.1.3) هماهنگ کننده دفتر یک نسخه از ایمیل شکایت CC/ را برای مدیر عامل ارسال می‌کند.

مدیر عامل شکایات و شکایات را با روش های زیر بررسی می کند:

- تشکیل جلسه با سایر ادارات داخلی به منظور رسیدگی به شکایات مرتبط. و تعیین اقدامات اصلاحی و اصلاحی در ۷ روز پس از تحویل شکایات و اطلاع رسانی کتبی به شاکیان.
- برگزاری جلسه با مشتریان تایید شده، شاکیان و بخش های داخلی مرتبط برای بررسی و تعیین اقدامات اصلاحی و اصلاحی (اقدامات، شخص تعیین شده و زمان) در ۳۰ روز پس از تحویل شکایات.

- پس از اصلاح و اقدامات اصلاحی، اثربخشی فرآیند رسیدگی را با بررسی داخلی یا صحبت با شاکی بررسی خواهیم کرد، بنابراین این نتیجه را در فرم شکایت ثبت می کنیم.

۱- دریافت شکایات

شکایات رسمی باید توسط دفتر ما به صورت کتبی تحویل داده شود. هماهنگ کننده دفتر شکایات را در گزارش ثبت نامه (سیستم ثبت ARIS) بر اساس شماره و تاریخ ثبت می‌کند. کارکنان اداری باید شکایات را در فرم شکایت (ARIS 12.0.1.4) و گزارش شکایات/ تجدیدنظر (ARIS 12.0.1.3) ثبت کنند. هماهنگ کننده دفتر یک نسخه از ایمیل شکایت CC/ را برای مدیر عامل ارسال می‌کند.

۲- بررسی شکایات

مدیر عامل، مدیر عملیات، مدیر فروش و/یا شخص تعیین شده باید شکایت رسمی را بررسی کنند. مدیر عامل، مدیر عملیات، مدیر فروش و/یا بخش مرتبط باید شکایت رسمی را بررسی کنند. بررسی ها، بررسی ها و شکایات خلع ید با روش های زیر:

توجه: بررسی باید شامل بررسی داده های مربوطه و مصاحبه با پرسنل یا پرسنل مشتری در صورت لزوم باشد.

-در صورت لزوم ممکن است یک کمیته یا تیم بازبینی مستقل برای انجام تحقیقات تشکیل شود.
-تشکیل جلسه با سایر ادارات داخلی به منظور رسیدگی به شکایات مرتبط. و تعیین اقدامات اصلاحی و اصلاحی در ۷ روز پس از تحویل شکایات و اطلاع رسانی کتبی به شاکیان با استفاده از گزارش تحلیل (ARIS 12.0.1.1)
- برگزاری جلسه با مشتریان تایید شده، شاکیان و بخش های داخلی مرتبط برای بررسی و تعیین اقدامات اصلاحی و اصلاحی (اقدامات، شخص تعیین شده و زمان) در ۳۰ روز پس از تحویل شکایات. با استفاده از گزارش تجزیه و تحلیل (ARIS 12.0.1.1)
شاکی باید گزارش را حداکثر شصت روز پس از دریافت شکایت دریافت کند.
پس از اصلاح و اقدامات اصلاحی، اثربخشی فرآیند رسیدگی را با بررسی داخلی یا صحبت با شاکی بررسی خواهیم کرد، بنابراین این نتیجه را در فرم شکایت ثبت می کنیم.

۳-رسیدگی به شکایات

شاکی باید گزارش را حداکثر شصت روز پس از دریافت شکایت دریافت کند.
برای شکایات چند جانبه عمومی، نتایج اقدامات در بخش اخبار را برای اعلام عمومی در وب سایت خود قرار خواهیم داد. در مواردی که اقدامات اصلاحی در سیستم مدیریت ARIS مورد نیاز است، مدیر عامل، مدیر عملیات و/یا مدیر فروش باید اطمینان حاصل کنند که تغییرات انجام شده و طبق روال مستندسازی (ARIS 7.0.1) به همه طرف های آسیب دیده گزارش داده می شود. اثربخشی اقدامات اصلاحی باید تأیید و در گزارش تجزیه و تحلیل مستند شود. (ARIS 12.0.1.1) اسناد شکایت باید مطابق با سیستم ثبت الاینس (ARIS 8.0.1) -ذخیره شود. اگر نتایج تحقیقات برای شاکی غیرقابل قبول باشد، آنها می توانند درخواست تجدید نظر کنند.

۴- دریافت درخواست تجدیدنظر

در صورتی که شاکی اصلی احساس کند نتایج غیرقابل قبول است، ممکن است به شکایت اصلی شکایت کند. شکایت رسمی باید به صورت کتبی مستند شده و ظرف سی روز پس از دریافت شکایت دریافت شود. کارکنان اداری باید درخواست های تجدیدنظر را در فرم تجدیدنظر (ARIS 12.0.1.5) و گزارش شکایات/ تجدیدنظر (ARIS 12.0.1.3) ثبت کنند. مدیر عامل، مدیر عملیات یا مدیر فروش یک نسخه از درخواست تجدیدنظر را دریافت می کند و اصل آن در سیستم ثبت آریس وارد می شود.

درخواست تجدید نظر برای یافته های حسابرسی:

درخواست تجدیدنظر باید بین ۳۰ تا ۶۰ روز پس از حسابرسی دریافت شود. این درخواست ها برای رسیدگی به مدیر عملیات ارسال می شود. مدیر عملیات درخواست تجدیدنظر را بررسی کرده و با استفاده از گزارش تحلیلی (ARIS 12.0.1.1) در مورد مسیر اقدام تصمیم خواهد گرفت.

۵- بررسی تجدید نظر

مدیر عامل یا منصوب باید بررسی اولیه درخواست تجدید نظر را انجام دهد. مدیر عامل دریافت خواهد کرد