روش اجرایـــی فعالیت و الزامات گواهی‌کردن

	تهیه کننده	تأییدکننده	تصویب کننده
سمت	کارشناس فنی	نماینده مدیریت	مدیریت عامل
نام و نام خانوادگی	الهه تقی زاده بهجتی	امیرحسین رحمانی	الهام محمودی
امضاء			

تذکر : اسناد سیستم الزامات نهاد های ارائه کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم های مدیریتی(ISO 17021) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.	مهر کنترل QUALITY APPROVED CONTROL

۱– هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح فعالیت و الزامات گواهی کردن می باشد.

۲- دامنه کاربرد :

دامنه کاربرد این روش اجرایی کلیه واحدهای سازمان را شامل شده و مفاد آن باید توسط کلیه کارکنان این واحد ها رعایت و اجرا گردد .

۳- تعاریف :

ندارد .

۴-مسئولیت نظارت و اجرا :

نماینده مدیریت ، مسئولیت دریافت و پیگیری انجام و اثر بخشی اقدامات و نظارت بر روند رویه اجرای آن می باشد .

۵–شرح کار:

قوانین ممیزی و صدور گواهی

۵-۱: مقدمه

پیمان مدیران سپنتا یک شخصیت حقوقی ثبت شده در ایران است. هدف اصلی این شرکت انجام ممیزی شخص سوم مستقل سیستمهای مدیریت و اعطای گواهینامه های مرتبط به سازمان ها بر مبنای استانداردهای بین المللی مختلف می باشد که مستقیما تحت اعتبار مرکز ملی تایید صلاحیت ایتالیا (ACCREDIA) انجام می پذیرد.

۵-۲-معیارهای مربوط به اعطای گواهی

پیمان مدیران سپنتا می تواند نسبت به اعطا و صدور گواهی برای مشتریان بر اساس معیارهای ذیل مبادرت نماید:

الف- مشتری برای دامنه شمول (scope) گواهینامه درخواستی ، دارای یک سیستم مدیریت مدون باشد که با الزامات استاندارد سیستم مدیریت درخواستی برای گواهی کردن، تطابق داشته باشد.

ب- مشتری نسبت به اجرای سیستم مدیریت و تکمیل حداقل یک چرخه ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت، برای سیستم مدیریت ایجاد شده، اقدام نموده است.

پ- ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت طبق ارزیابی ممیزین پیمان مدیران سپنتا اثربخش تشخیص داده شده است.

ت- مشتری نسبت به پرداخت تمامی هزینه ها، اعم از حق صدور گواهی اقدام نموده است.

ث- مشتری نسبت به حفظ سوابق تمامی شکایات و اقدامات متعاقب انجام شده و ارائه آن به ممیزین پیمان مدیران سپنتا برای تایید، حسب درخواست، اقدام نموده است.

ج- مشتری تحت ممیزی قابل قبول مرحله ۱ و ۲ مربوط به صدور گواهی قرار گرفته و توصیه تیم ممیزی به کمیته صدور گواهی پیمان مدیران سپنتا مثبت می باشد.

۵-۳- فرایند صدور گواهی

۵-۳-۱: توافق نامه (قرارداد) صدور گواهی

مطابق با هزینه و شرایط اعلامی، توافق نامه صدور گواهی فیمابین پیمان مدیران سپنتا و مشتری برای اعطای گواهی سیستم مدیریت به مشتری مطابق با استاندارد بین المللی مرتبط منعقد می گردد.

۵-۳-۲: مرحله اول ممیزی و بازبینی مستندات

پیمان مدیران سپنتا نسبت به انجام ممیزی مرحله اول در محل مشتری یا خارج از آن برای تایید کفایت اطلاعات مدون بر اساس الزامات استاندارد درخواستی و همچنین درک و جمع آوری اطلاعات بیشتر در زمینه فعالیت های مشتری و فرایندها شامل قوانین و مقررات مترتب بر فعالیتهای مشتری، برای برنامه ریزی جهت ممیزی مرحله ۲ ، مبادرت می نماید.

مشتری بصورت قابل قبول نسبت به حل و فصل تمامی ملاحظات مطرح شده در بازبینی مدارک در کنار سایر موارد یا مشکلات مشخص شده در طی ممیزی و تایید آن، برای پیمان مدیران سپنتا قبل از برنامه ریزی ممیزی مرحله ۲ اقدام می نماید.

پیمان مدیران سپنتا نسبت به ارائه یک گزارش رسمی به مشتری اقدام می نماید.

۵-۳-۳: ممیزی مرحله دوم

تیم ممیزی نسبت به بازدید از محل مشتری مطابق با برنامه مورد توافق برای تایید اثربخشی سیستم مدیریت مشتری جهت برآورده نمودن الزامات استاندارد مرتبط، اقدام می نماید.

پیمان مدیران سپنتا گزارشی رسمی نیز از این ممیزی به مشتری ارائه خواهد نمود.

۵-۳-۴:گزارش عدم تطابق

در صورت تشخیص عدم تطابق در طی ممیزی، یک گزارش عدم انطباق برای مشتری صادر خواهد شد.

برای موارد عدم تطابق مطروحه در طی ممیزی، مشتری نسبت به ارائه برنامه اصلاحات و اقدام اصلاحی (بر مبنای علل ریشه ای) به دفتر پیمان مدیران سپنتا ، در مهلت ۲۰ روز کاری از آخرین روز ممیزی، اقدام می نماید.

پیمان مدیران سپنتا نسبت به تایید برنامه انجام اصلاحات و اقدام اصلاحی برای مشتری اقدام می کند.

مشتری فرایند مزبور را تا مهلت مقرر انجام و مستندات و شواهد مربوطه را برای تایید اجرا و در صورت امکان تایید اثربخشی اقدامات انجام شده به پیمان مدیران سپنتا ارائه نموده و بر همین اساس موارد عدم تطابق را "بسته شده" می نماید که این امر حداکثر ظرف ۶۰ روز کاری از آخرین روز ممیزی، باید اجرایی شود.

توجه : عبارت "در صورت امکان" در پارگراف بالا به این علت استفاده شده است که زمان تعیین اثربخشی اقدام واکنشی اجراء شده ، بر پایه ماهیت اقدام واکنشی مرتبط با عدم انطباق جزیی یا غیر بحرانی شناسایی شده ، ممکن است که در مهلت زمانی ۶۰ روزه که برای بسته شدن عدم انطباق های جزیی یا غیر بحرانی تعیین شده است، هنوز فرا نرسیده باشد.

در چنین شرایطی ، اثربخشی اقدامات واکنشی اجرا شده (مرتبط با عدم انطباقهای شناسایی شده غیر بحرانی) ، در آدیت نوبت بعدی مورد کنترل قرار خواهد گرفت.

در صورت اعلام گردیدن عدم تطابق عمده (Major) در ممیزی صدور گواهی ، اجرا شدن و در صورت امکان، اثربخشی اقدامات انجام شده می بایست در محل مشتری توسط ممیزی پیگیری (Follow up audit) یا بر اساس دریافت و بررسی مدارک رفع عدم انطباق توسط سرممیز ، در روز نهایی سازی ممیزی مورد تایید قرار گیرد.

این امر ظرف ۹۰ روز از آخرین تاریخ ممیزی تکمیل می گردد.

نکته ۱- در صورت اعلام گردیدن عدم تطابق عمده (Major) در ممیزی مراقبتی، الزامی برای انجام ممیزی پیگیری (Follow up audit) وجود ندارد و صرفا در صورت تشخیص سرممیز، این امر می تواند صورت پذیرد.

نکته ۲ - در صورت اعلام گردیدن عدم تطابق جزئی یا عمده (Minor یا Major) در ممیزی مراقبتی، پس از ارسال شواهد برطرف شدن عدم انطباق، در صورت تشخیص سر ممیز گزارشات، مدارک و شواهد عینی می تواند توسط شخص دیگری (که عضو تیم ممیزی نباشد) مورد بررسی قرار گرفته و مجددا اعلام نظر شود.

در صورت واقع شدن شرایط ذیل در ممیزی صدور گواهی (مشتری جدید) پیمان مدیران سپنتا نسبت به لغو ممیزی اقدام می نماید :

الف- مشتری برنامه اقدام اصلاحی خود را برای عدم انطباقهای شناسایی شده طی مدت ۲۰ روز کاری که در بالا مقرر گردیده ارائه نداده یا مشتری اصلاحات و اقدامات اصلاحی خود را در تاریخ مقرر ارائه ننموده و بهمین ترتیب شواهد مستند برای راستی آزمایی اجراء و در صورت امکان اثربخشی اقدامات انجام شده برای بسته شدن عدم انطباق طی مدت ۶۰ روز کاری از آخرین روز ممیزی ارائه ننماید.

ب- در موارد عدم انطباق عمده که اثربخشی اقدام اصلاحی ظرف ۹۰ روز طبق موارد مقرر فوق تکمیل نگردد.

در خصوص مشتریان دارای گواهی، نسبت به تعلیق گواهی تحت شرایط ذیل اقدام می نماید:

الف- مشتری برنامه اقدام اصلاحی خود را برای عدم انطباقهای شناسایی شده، طی مدت ۲۰ روز کاری که در بالا مقرر گردیده ارائه نداده یا مشتری اصلاحات و اقدامات اصلاحی خود را در تاریخ مقرر ارائه ننموده و بهمین ترتیب شواهد مستند برای راستی آزمایی اجراء و در صورت امکان اثربخشی اقدامات انجام شده برای بسته شدن عدم انطباق طی مدت ۶۰ روز کاری از آخرین روز ممیزی ارائه ننماید.

ب- در موارد عدم انطباق عمده که اثربخشی اقدام اصلاحی ظرف مدت ۹۰ روز بنا به تشخیص سرممیز طبق موارد مقرر فوق تکمیل نگردد.

۵-۳-۵- توصیه نمودن و تایید صدور گواهی

پیمان مدیران سپنتا نسبت به تایید صدور گواهی سیستم مدیریت مشتری بر اساس موارد ذیل مبادرت می نماید :

الف- پیمان مدیران سپنتا نسبت به مرور گزارشات ممیزی و پذیرش توصیه تیم ممیزی اقدام نموده است.

ب- مشتری برنامه اصلاحی برای رفع عدم انطباق اعلام شده در طی زمان تصریح شده را ارائه نموده و پیمان مدیران سپنتا آنرا مورد پذیرش قرار داده است.

پ- در صورت اعلام گردیدن عدم انطباق عمده، اجرا و در صورت امکان اثربخشی اقدام اصلاحی توسط ممیزان پیمان مدیران سپنتا بنحویکه مورد توافق قرار گرفته، تایید شده و عدم انطباق یا بسته شده و یا به سطح عدم انطباق جزیی تنزل یافته است.

در صورت عدم توصیه گردیدن مشتری برای صدور گواهی، پیمان مدیران سپنتا مراتب را به آگاهی مشتری خواهد رساند.

۵-۳-۶: صدور گواهی

پیمان مدیران سپنتا نسبت به صدور گواهی در قبال استانداردهای موضوعه برای مشتری صرفا پس از بسته شدن تمامی موارد عدم انطباق بر اساس مندرجات قسمت ۳-۴ اقدام می نماید.

گواهینامه بعنوان دارایی پیمان مدیران سپنتا محسوب گردیده و حسب درخواست به پیمان مدیران سپنتا ارائه خواهد شد.

گواهی برای مدت سه سال از تاریخ تایید و منوط به نگهداری مطلوب سیستم مدیریت، چنانکه بر اساس ممیزیهای مراقبتی مورد توافق تایید گردد ، معتبر خواهد بود

۵-۳-۷: ممیزی مراقبتی

ممیزیهای مراقبتی باید قبل از اتمام زمان ۱۲ ماه از تاریخ تصمیم صدور گواهی اولیه انجام شوند و عدم تبعیت از این الزام منجر به تعلیق و متعاقبا لغو گواهی می شود.

برای موارد عدم انطباق مطرح شده در طی ممیزی مراقبتی، شرایط بیان شده در قسمت ۳-۵ مصداق خواهد داشت.

چنانچه ممیزی مراقبتی بدلیل تحت تاثیر قرار گرفتن عملیات مشتری بر اثر عوامل خارج از کنترل وی اعم از اعتصاب کارکنان، بلایای طبیعی و غیره قابل اجرا نباشد، مورد برای تصمیم گیری به پیمان مدیران سپنتا ارائه می شود.

توجه : مورد بالا می تواند بعنوان "اتفاق غیر معمول" مورد توجه قرار بگیرد ، بنابراین IAF ID03 (مدرک اطلاع رسانی IAF برای مدیریت اتفاقات غیر معمول یا شرایطی که AB ها ، CB ها و سازمانهای دارنده گواهی را تحت تاثیر قرار می دهد) در چنین مواردی ، مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

پیمان مدیران سپنتا نسبت به ارائه گزارش رسمی به مشتری اقدام می کند.

۵-۳-۸: ممیزی صدور مجدد گواهی

هدف از این امر، تایید انطباق مداوم و اثربخشی سیستم مدیریت مشتری بطور کلی و ارتباط و قابلیت اجرای مداوم آن برای دامنه شمول گواهینامه می باشد.

ممیزی صدور مجدد گواهی مشتمل بر ممیزی محل بوده و عملکرد سیستم مدیریت را در طی دوره صدور گواهی بررسی نموده و از سویی این امر مشتمل بر بازبینی گزارشات ممیزی مراقبتی نوبت قبل می باشد. ممیزی صدور مجدد گواهی دارای یک ممیزی مرحله ۱ در موقعیتهایی است که تغییرات قابل ملاحظ در سیستم مدیریت مشتری یا قوانین ایجاد شود.

پیمان مدیران سپنتا نسبت به انجام ممیزی صدور مجدد گواهی از ۶۰ روز قبل از انقضای گواهی اقدام می کند بگونه ای که مشتری از فرصت لازم برای اجرای اقدام اصلاحی قبل از انقضای گواهی برخوردار باشد.

برای موارد عدم تطابق مطروحه در طی ممیزی، شرایط تصریح شده در بند ۳-۴ مصداق دارد.

پیمان مدیران سپنتا نسبت به ارائه گزارش رسمی به مشتری در این خصوص اقدام خواهد نمود.

۵-۳-۹: ممیزی ویژه

۵-۳-۹-۱: ممیزی های ویژه را بر اساس شرایط ذیل انجام خواهد گرفت :

الف- گسترش دامنه شمول گواهینامه صادره شده، حسب درخواست مشتری. این امر همگام با ممیزی مراقبتی روتین، قابل ترکیب می باشد.

ب- بررسی شکایات دریافتی توسط پیمان مدیران سپنتا در مورد مشتری،

پ- ممیزی پیگیری در موارد تعلیق گواهینامه

ت- ممیزی پیگیری برای موارد عدم تطابق عمده گزارش شده در زمینه هریک از ممیزی ها تحت عنوان ممیزی های صدور گواهی، مراقبتی و صدور مجدد گواهی،

ث- تغییرات در الزامات صدور گواهی پیمان مدیران سپنتا ،

ج- انتقال گواهی،

چ- کاهش دامنه شمول گواهینامه بر اساس درخواست مشتری،

ح- تصمیمات از سوی کمیته تصمیم صدور گواهی پیمان مدیران سپنتا بر اساس نتایج بازبینی گزارشات ممیزی برای تایید مجدد و تایید برخی جنبه های سیستم مدیریت،

۵-۳-۹-۲: در موارد ممیزیهای بدون اعلام بموقع قبلی (فوری) برای بررسی شکایات، پاسخ به تغییرات و پیگیری تعلیق گواهینامه، پیمان مدیران سپنتا نسبت به انتخاب ممیزین از نزدیکترین ممیزی برگزار شده برای مشتری اقدام می نماید که این امر بعلت فقدان فرصت برای مشتری جهت اعتراض به اعضای انتخاب شده تیم ممیزی می باشد.

۵-۳-۹-۳: برای موارد عدم انطباق مطرح شده در طی ممیزی، شرایط بیان شده در بند ۳-۴ مصداق دارد.

۵-۳-۹-۴:پیمان مدیران سپنتا گزارشی رسمی در این خصوص به مشتری ارائه خواهد نمود.

۵-۳-۹-۱۰: ابلاغیه تغییرات توسط پیمان مدیران سپنتا

پیمان مدیران سپنتا نسبت به اعلام قبلی هرگونه تغییرات در الزامات خود برای صدور گواهی به مشتری اقدام و متعاقبا تایید خواهد نمود که هر مشتری از این الزامات پیروی خواهد کرد. این امر مستلزم ممیزی ویژه در موارد خاص خواهد بود.

۵-۳-۹-۱۱: اعلام تغییرات توسط مشتری

مشتری بدون فوت وقت باید نسبت به اعلام مواردی به پیمان مدیران سپنتا که می تواند بر توانایی سیستم مدیریت برای ادامه برآورده ساختن الزامات استاندارد مرتبط جهت صدور گواهی تاثیر گذار باشد اقدام می کند. این امر می تواند مشتمل بر تغییرات مربوط به موارد ذیل باشد :

الف- وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیت،

ب- سازمان و مدیریت (بعنوان نمونه تغییرات در کارکنان کلیدی مدیریتی، تصمیم گیری یا فنی)،

پ- اطلاعات تماس محل ها،

ت- دامنه شمول عملیات تحت صدور گواهی سیستم مدیریت ،

ث- تغییرات اساسی سیستم مدیریت و فرایندهای آن

پیمان مدیران سپنتا نسبت به بازبینی تغییرات و بر همان اساس مذاکره با مشتری برای یک تایید اولیه برای حصول اطمینان از این که توانایی سیستم مدیریت همچنان برای برآورده ساختن الزامات استاندارد موضوعه به قوت خود باقی است، اقدام خواهد کرد.

۵-۳-۹-۱۲:نگهداری گواهینامه

اعتبار گواهینامه به مدت سه سال تحت شرایط ذیل حفظ خواهد شد :

الف- ممیزیهای مراقبتی طبق برنامه ریزی انجام گردیده و مشتری ثابت نماید که همچنان الزامات استاندارد سیستم مدیریت را همانطور که توسط پیمان مدیران سپنتا تایید گردیده است، برآورده می نماید.

ب- تمامی عدم انطباقهای مطرح شده در طی ممیزی مراقبتی قبلی در چارچوب زمانی مورد توافق بسته شده و اصلاحات و اقدامات اصلاحی برای موارد عدم انطباقهای مطروحه در طی ممیزی جاری طبق شرایط بیان شده در قسمت ۳-۴ ، توسط پیمان مدیران سپنتا مورد شناسایی و پذیرش قرار گرفته است.

پ- ممیزی داخلی و بازنگریهای مدیریت طبق برنامه انجام شده و موارد معوقی وجود نداشته باشد.

ت- مشتری نسبت به حفظ سوابق مناسبی از شکایات مشتری و حفظ سوابق تحقیق و بررسی و اقدامات اصلاحی انجام شده در زمینه شکایات مزبور برای تایید توسط ممیزین پیمان مدیران سپنتا اقدام می نماید.

ث- تمامی مبالغ معوقه به پیمان مدیران سپنتا پرداخت شده است.

۵-۳-۹-۱۳:تعلیق، لغو یا کاهش دامنه شمول گواهی

الف- تعلیق: پیمان مدیران سپنتا نسبت به تعلیق گواهی در حالات ذیل اقدام می نماید :

- **سیستم مدیریت گواهی شده مشتری بصورت مداوم و اساسی نتواند الزامات صدور گواهی شامل الزامات مربوط به اثربخشی سیستم مدیریت را برآورده نماید.**
- **مشتری اجازه برگزار شدن ممیزی های مراقبتی و صدور مجدد گواهی را بر اساس دوره های زمانی مورد توافق ندهد.**
- **سو استفاده عمدی از لوگوی پیمان مدیران سپنتا ، لوگوی سازمان اعتباردهنده (ACCREDIA) و از ارجاع به گواهینامه،**
- **عدم تبعیت از ارائه اقدامات اصلاحی طبق قسمت ۳-۴،**
- **عدم تسویه بدهی ها به پیمان مدیران سپنتا**
- **درخواست تعلیق داوطلبانه از سوی مشتری**

تعلیق به مدت حداکثر شش ماه بوده و وضعیت معلق مشتری در فهرست ثبت مشتریان بصورت عمومی (در وب سایت) اعلام شده و در دفتر قانونی پیمان مدیران سپنتا نیز نگهداری خواهد شد. در طی این مدت گواهی سیستم مدیریت مشتری موقتا بی اعتبار بوده و مشتری نسبت به توقف استفاده از لوگوی پیمان مدیران سپنتا و لوگوی سازمان اعتباردهنده (ACCREDIA) یا هرگونه ارجاع به صدور گواهی در امور تبلیغاتی اقدام خواهد کرد.

ب- لغو (ابطال)- ن پیمان مدیران سپنتا سبت به ابطال گواهی بر اساس شرایط ذیل اقدام خواهد نمود.

- **عدم حل و فصل علل تعلیق توسط مشتری ظرف شش ماه موجب ابطال گواهی می گردد.**

- **سایر دلایل همانند شکایات قانونی عمده، مشارکت شرکت در فعالیتهای غیر قانونی و سوء استفاده، لغو اکردیته خود پیمان مدیران سپنتا و غیره**

- **درخواست ابطال داوطلبانه از سوی مشتری**

به محض ابطال گواهی، مشتری استفاده از گواهی را متوقف نموده و از توزیع هرگونه اقلام و تبلیغاتی دارای لوگوی پیمان مدیران سپنتا و لوگوی سازمان اعتباردهنده (ACCREDIA) خودداری خواهد نمود. تمامی اقلام تحویل داده شده به مشتری از سوی شرکت پیمان مدیران سپنتا و همچنین نسخه یا نسخه های اصلی گواهینامه صادر شده می بایست به پیمان مدیران سپنتا عودت داده شوند.

پ- کاهش در دامنه شمول گواهینامه- پیمان مدیران سپنتا نسبت به تصمیم گیری در خصوص کاهش دامنه شمول گواهی مشتری از طریق مستثنی سازی آن قسمت هایی از دامنه که الزامات صدور گواهی را برآورده نمی نمایند در حالاتی که مشتری مرتکب نقض اساسی و مداوم برآورده نمودن الزامات صدور گواهی برای قسمت های مزبور دامنه شمول گواهی گردد، اقدام می نماید. این دسته از استثنائات سازگار با استاندارد صدور گواهینامه خواهد بود.

حسب درخواست هر شخص یا سازمانی ، پیمان مدیران سپنتا اطلاعات مربوط به اعتبار گواهی های موجود را ارائه خواهد کرد.

۵-۳-۹-۱۴: وظایف پیمان مدیران سپنتا

الف- پیمان مدیران سپنتا نسبت به در دسترس عموم قرار دادن اطلاعات مربوط به وضعیت گواهی اعطا شده به سازمان دارنده گواهینامه اقدام می نماید.

اطلاعات بصورت منظم بروز رسانی می شود. اطلاعات مشتمل بر موارد ذیل خواهد بود:

- **نام و نشانی مشتری گواهی شده**

- **تاریخ اعطای گواهی و انقضای آن در صورت کاربرد**

- **دامنه شمول صدور گواهی**

ب- پیمان مدیران سپنتا نسبت به ارائه ابلاغیه مربوط به هرگونه تغییر در الزامات صدور گواهی اقدام می نماید.

پیمان مدیران سپنتا دیدگاه های بیان شده از سوی طرفهای ذینفع را قبل از تصمیم گیری در خصوص شکل دقیق و تاریخ موثر تغییرات مد نظر قرار می دهد. بدنبال یک تصمیم گیری، و انتشار آن الزامات تغییر یافته ، می بایست از انجام دادن اصلاحات ضروری توسط هر یک از مشتریان دارنده گواهینامه ، اطمینان حاصل گردد.

پ- پیمان مدیران سپنتا اطمینان حاصل خواهد کرد که صدور گواهی سیستم مدیریت برای تمامی مشتریان بصورت مستقل بدون تبعیض و بصورتی منصفانه انجام خواهد گردید.

خط مشی ها و روشهای اجرایی که پیمان مدیران سپنتا فعالیتهای صدور گواهی خود را بر آن اساس انجام می دهد، فاقد هرگونه تبعیض بوده و تحت مدیریتی عاری از تبعیض قرار دارد.

ت- درخواست های تجدید نظر : مشتری در خصوص موارد ذیل نسبت به ارائه درخواست تجدید نظر به پیمان مدیران سپنتا اقدام خواهد کرد:

- **عدم قبول درخواست مشتری برای صدور گواهی، و**
- **اعطا، تعلیق، لغو یا رد گواهی**

پیمان مدیران سپنتا نسبت به بررسی درخواست های تجدید نظر بر اساس روش اجرایی رسیدگی به درخواستهای خود اقدام نموده و مسئولیت مربوط به تمامی تصمیمات در کلیه سطوح فرایند رسیدگی به درخواستها را عهده دار می باشد. پیمان مدیران سپنتا دریافت درخواست را تایید نموده و نسبت به ارائه گزارشات پیشرفت فرایند و نتیجه نهایی به مشتری اقدام خواهد کرد.

ث- شکایات: پیمان مدیران سپنتا نسبت به بررسی شکایات دریافتی در مورد مشتری برای تصمیم گیری در خصوص اقدام لازمی که باید انجام پذیرد و مراتبی که عینا در زمان مناسب به مشتری اعلام گردد، اقدام می نماید. هویت شاکی اعلام نخواهد گردید.

علاوه بر این ، پیمان مدیران سپنتا به شکایات دریافتی از تمام طرفهای ذینفع ، که مربوط به عملکرد خود سازمان پیمان مدیران سپنتا باشد، بر اساس روش اجرایی رسیدگی به شکایات رسیدگی می نماید .

۶- مستندات مرتبط

ندارد

۷- مراجع :

۷-۱- استاندارد ISO17021:2015 سیستم ارزیابی انطباق – جهت نهادهای صدور گواهی نامه های مدیریتی