

ARIAN TUV PASARGAD

Member of INTERCERT GmbH

– Group of MTIC –

General Terms and Conditions

TIC-PR-MS-01-Annex 1 Rev 0.1 –7/2019

تاییدیه

امضاهای زیر تضمین می‌کند که این راهنمای مدیریت سیستم بازنگری و پذیرفته شده است و نشان می‌دهد که امضا کنندگان از تمامی نیازمندی‌هایی که در اینجا آمده اند آگاه اند و به آن متعهد هستند و آنچه را گردآوری شده ضمانت می‌کنند.

Revision	Date	Provided by	Approved by	Verified by	Change Summary
0.1	July, 2019	Kourosh Azarnia	Kourosh Azarnia	Ali Pourbagher	
0.2	May 2021	Kourosh Azarnia	Kourosh Azarnia	Ali Pourbagher	Updating the whole procedure



فهرست مطالب

۱- وظایف نهاد صدور گواهینامه (ممیز) و مشتری (ممیزی شونده) ۳

۱-۱ وظایف نهاد صدور گواهینامه (ممیز) ۳

۲-۱ وظایف مشتری (ممیزی شونده) ۴

۳-۱ قوانین و مقررات حاکم بر تعلیق و یا کاهش دامنه کاربرد گواهینامه سیستم مدیریت ۶

۴-۱ سایر ممیزی ها، تعهدات و مهلت ها ۷

۲- مدیریت شکایات ۸

۳- شکایات طرف های ذی نفع ۸



۱- وظایف نهاد صدور گواهینامه (ممیز) و مشتری (ممیزی شونده)

۱-۱ وظایف نهاد صدور گواهینامه (ممیز)

۱-۱-۱- نهاد صدور گواهینامه آرین توف پاسارگاد (از این پس به عنوان "ممیز" نامیده می شود) متعهد می شود که تمام اطلاعات مربوط به مشتری (ممیزی شونده) را که به واسطه انجام موضوع قرارداد، اجازه دسترسی به آنها داده شده است را مطابق با قوانین و توافقات فی مابین محرمانه تبقی نماید و از این اطلاعات صرفاً برای انجام فعالیت های موضوع قرارداد استفاده نماید. همچنین ممیز متعهد می گردد اسناد و اطلاعات مربوط به ممیزی شونده را به هیچ عنوان در اختیار اشخاص ثالث قرار ندهد.

لازم به توضیح است ارائه مدارک به مراجع اعتباربخشی در چارچوب مقررات این نهاد ها جهت انجام فعالیت های مربوط به نظارت مرجع صدور گواهینامه بر نهاد صدور گواهینامه و همچنین ارائه گزارش دقیق و ارائه اطلاعات به مرجع داوری در موارد اختلاف در قرارداد از این تعهد مستثنی می باشد.

۱-۱-۲- تعهدات شرکت ممیز در محدوده موضوع توافق نامه مدت و مبلغ مندرج در بند های توافق نامه می باشد و ممیز متعهد است زمان های تفاهم شده با ممیزی شونده را برای انجام خدمات مندرج در بند های توافق نامه رعایت نماید.

۱-۱-۳- ممیز متعهد است که خدمات مندرج در بند های توافق نامه را با بکار گیری بهترین روش ها و اصول متداول ممکن به انجام رساند و از افراد واجد صلاحیت برای انجام خدمات موضوع توافق نامه استفاده نماید.

۱-۱-۴- الزامات استاندارد مرجع ذکر شده در پیشنهاد قیمتی و یا قرارداد فی مابین، که اساس صدور گواهینامه را تشکیل می دهد در هر قرارداد به صورت جداگانه قید می شود و در هر یک از ممیزی ها بر اساس الزامات این استاندارد سیستم مدیریت ممیزی شونده مورد ارزیابی قرار می گیرد.

۱-۱-۵- چنانچه دامنه کاربرد سیستم مدیریت مذکور در توافق نامه با توجه به ممیزی های مندرج در بند های توافق نامه نیاز به هر نوع تغییر داشته باشد، این موضوع تا قبل از صدور گواهینامه (ها) و در تفاهم با کارفرما نهایی خواهد گردید.

۱-۱-۶- نهاد صدور گواهینامه، فرآیند صدور گواهینامه گواهینامه و انجام ممیزی های مراقبتی را بر اساس قوانین انجمن بین المللی اعتبار بخشی (IAF) و مرجع تائید صلاحیت ایران (NACI) و همچنین قوانین و مقررات داخلی خود اجرا می نماید.

۱-۱-۷- نهاد صدور گواهینامه، ممیزی ثبت و صدور گواهینامه و همچنین ممیزی های مراقبتی را بر اساس رویه مربوطه و مقررات استانداردهای دارای کاربرد، انجام می دهد و در صورت مثبت بودن نتیجه ممیزی گواهینامه سیستم مدیریت مربوطه صادر و یا اعتبار آن تمدید می گردد.

۱-۱-۸- نهاد صدور گواهینامه مجاز می باشد در صورت صلاحدید فهرستی از شرکت هایی که برای ایشان اقدام به صدور گواهینامه نموده است را منتشر نماید که این لیست می تواند اطلاعاتی از جمله نام و آدرس شرکت ها و یا سازمان ها دریافت کننده گواهینامه، دامنه صدور گواهینامه و تاریخ صدور و انقضا گواهینامه صادر را شامل شود.

۱-۱-۹- در صورتیکه هر یک از اشخاص ثالث شکایاتی را در خصوص هر یک از شرکت ها و یا سازمان هایی که سیستم (های) مدیریتی آنها توسط نهاد صدور گواهینامه تایید شده است مطرح نمایند، شکایت دریافتی به صورت کتبی ثبت می گردد و پس از اطلاع رسانی به طرفین شکایت، توسط ممیز بررسی می گردد و در صورتیکه شکایت مطرح شده مرتبط با سیستم مدیریت باشد این شکایت مطابق با روند رسیدگی به شکایات نهاد صدور گواهینامه رسیدگی می شود و نتیجه حاصله به شاکی اعلام می گردد.



۲-۱- وظایف مشتری (ممیزی شونده)

۱-۲-۱ ممیزی شونده می بایست حداقل چهار هفته قبل از انجام ممیزی در محل (مرحله اول و دوم ممیزی ثبت و صدور گواهینامه، ممیزی های مراقبتی و یا ممیزی صدور مجدد گواهینامه) مدارک لازم را در اختیار نهاد صدور گواهینامه و سر ممیزی تیم ممیزی قرار دهد، لیست مدارک مورد نیاز هر یک از سیستم های مدیریت مطابق با الزامات استاندارد مربوطه توسط دفتر صدور گواهینامه سیستم به ممیزی شونده اعلام می شود.

۱-۲-۲ ممیزی شونده می بایست یک ممیزی داخلی کامل را قبل از مرحله اول ممیزی ثبت و صدور گواهینامه انجام دهد که تمام الزامات سیستم مدیریت استاندارد مربوطه و فرآیندها و سایت های مرتبط با دامنه گواهینامه سیستم مدیریت را پوشش دهد و همچنین می بایست حداقل یک نوبت بازنگری مدیریت مطابق با الزامات سیستم مدیریت مربوطه توسط ممیزی شونده برگزار گردیده باشد.

۱-۲-۳ ممیزی شونده می بایست یک برنامه ممیزی داخلی "مبتنی بر ریسک" را برای چرخه سه ساله گواهینامه سیستم مدیریت موضوع قرارداد ایجاد نماید که تمام الزامات سیستم مدیریت مربوطه را پوشش دهد، اندازه سازمان، دامنه و پیچیدگی سیستم مدیریت، محصولات و فرآیندها و سایت های مربوطه می بایست در تدوین برنامه ممیزی داخلی لحاظ گردد. برنامه ممیزی داخلی می بایست حداقل به صورت سالانه با توجه به نتایج حاصل از ممیزی های قبلی اثربخشی آن را ارزیابی نماید.

۱-۲-۴ در مورد گواهینامه های چند سایتی (Multisite Certificate)، تمام سایت های موجود در دامنه گواهینامه، می بایست تحت پوشش برنامه ممیزی داخلی سازمان قرار گیرند. هر سایت باید حداقل یک بار در چرخه صدور گواهینامه ۳ ساله مورد ممیزی داخلی قرار گیرد، دفتر(های) مرکزی می بایست هر سال مورد ممیزی داخلی قرار گیرند.

۱-۲-۵ ممیزی شونده می بایست بازنگری های مدیریت را به صورت سالانه در چرخه ۳ ساله اعتبار انجام دهد.

۱-۲-۶ ممیزی شونده به تیم ممیزی اجازه می دهد تا به کلیه واحدها و فرآیندهای سازمانی خود که در دامنه گواهینامه سیستم مدیریت مربوطه می باشند دسترسی داشته باشد و سوابق مربوط به عملکرد سیستم مدیریت را مشاهده و ارزیابی نماید.

۱-۲-۷ ممیزی شونده می بایست یک فرد دارای اختیار را به عنوان نماینده از شرکت معرفی نماید که مسئولیت هماهنگی جهت انجام ممیزی را بر عهده داشته باشد. این فرد می تواند نماینده مدیریت منصوب شده در هر یک از سیستم های مدیریتی موضوع قرارداد و یا هر شخص دیگری با سمت مشخص در سازمان باشد.

۱-۲-۸ ممیزی شونده موظف است کلیه تغییرات مهمی را که پس از صدور گواهینامه سیستم مدیریت یا تمدیدهای گواهینامه صورت گرفته در سیستم مدیریتی رخ می دهد (مثلاً هرگونه تغییرات در شکل حقوقی و شرکت/سازمان، ساختار سازمانی، وضعیت اقتصادی یا مالکیت تأثیر) بلافاصله به صورت کتبی به مرجع صدور گواهینامه اطلاع دهد. ای تغییرات مواردی از قبیل اعضای کلیدی کارکنان در پست های مدیریتی، تصمیم گیران یا پرسنل فنی متخصص یا سطح بالا و غیره، آدرس تماس و سایت ها، محدوده سیستم مدیریتی که گواهینامه برای آن صادر شده است و همچنین تغییرات مهم در سیستم مدیریت و فرآیندها می باشد.

۱-۲-۹ ممیزی شونده موظف است کلیه عدم انطباق های شناسایی شده در مرتبط به سیستم مدیریت پیاده سازی شده و موضوع قرارداد و همچنین اثربخشی این سیستم مدیریت را به همراه اقدامات اصلاحی و نتایج آن ثبت نماید و در ممیزی به تیم ممیزی به صورت مستند ارائه نماید.

۱-۲-۱۰ ممیزی شونده متعهد می باشد که پرداخت های مرتبط با هر مرحله مندرج در متوافق نامه را به موقع انجام دهد.



۱۱-۲-۱- در صورت بهره گیری ممیزی شونده از هر گونه خدمات مشاوره ای و آموزشی در دامنه کاربرد سیستم (های) مدیریت پیاده سازی شده که موضوع صدور / تمدید اعتبار گواهینامه سیستم مدیریت می باشند، ممیزی شونده این موضوع را در قالب استعلام صورت گرفته توسط ممیز مطابق با فرم های پرسشنامه اولیه و همچنین پرسشنامه های سالیانه (اطلاعات ممیزی شونده برای ممیزی های مراقبتی) به ممیز اطلاع رسانی می نماید.

۱۲-۲-۱- نظر به این که ممیزان تأیید شده ممیز بر پایه اصول بی طرفی و استقلال در محل کارفرما حضور می یابند و مراتب پایبندی به اصول مذکور نیز توسط ایشان قبل از انجام ممیزی از طرف ایشان تأیید و امضاء می گردد، لذا در صورتیکه ممیزی شونده به منظور هر گونه بهره گیری از ظرفیت های تخصصی ممیزان برای ارائه هر گونه خدمات مشاوره و یا آموزشی در سایر موضوعات مورد نظر کارفرما، ضروری است مراتب مستقیماً و به صورت مکتوب به بخش صدور گواهینامه مجری اطلاع رسانی گردد.

۱۳-۲-۱- ممیزی شونده متعهد است زمان های تفاهم شده با مجری برای انجام فعالیت های خدمات مندرج در بند های توافق نامه را رعایت نماید.

۱۴-۲-۱- چنانچه به هر علت انجام ممیزی های مندرج در بند های توافق نامه در زمان تفاهم شده در محل کارفرما امکان پذیر نباشد، کارفرما متعهد است مراتب حداکثر تا ۵ روز کاری قبل از ممیزی، به مجری اعلام نماید.

۱۵-۲-۱- چنانچه کارفرما تاریخ تقریبی انجام ممیزی خود را حداقل ۶ هفته پیش از زمان مورد نظر کتبا به ممیز اعلام نماید، ممیز موظف خواهد بود ممیزی را در محدوده زمانی مورد درخواست کارفرما به انجام برساند و ممیز پس از دریافت اعلام آمادگی مکتوب کارفرما، تاریخ دقیق ممیزی را حداقل ۳ هفته قبل از انجام ممیزی اعلام می نماید. نظر به اینکه تغییر تاریخ تایید شده توسط ممیزی شونده منجر به تحمیل گردش کارهای اضافی و تداخل در برنامه ریزی نیروی انسانی مجری می گردد، لذا چنانچه پس از تایید تاریخ انجام ممیزی، ممیزی شونده ممیزی را به زمان دیگری موکول نماید، زمانبندی مجدد ممیزی بر اساس سایر اولویت های برنامه ریزی صورت خواهد گرفت.

۱۶-۲-۱- ممیزی شونده متعهد است که اقدامات لازم را برای انجام ممیزی های مراقبتی (Surveillance Audit) در بازه های زمانی ۹ الی ۱۲ ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت اول) و ۲۱ الی ۲۴ ماه (برای ممیزی مراقبتی نوبت دوم) پس از تاریخ ممیزی و صدور گواهینامه را انجام دهد. چنانچه کارفرما زمانبندی های ذکر شده را برای انجام هر یک از ممیزی های مراقبتی رعایت ننماید، گواهینامه(های) صادره تا ۳ ماه به حالت تعلیق (Suspension) در آمده و در صورت ممانعت کارفرما از انجام ممیزی های مراقبتی، باطل (withdraw) خواهند شد.

لازم به توصیه تعلیق و ابطال گواهینامه (های) صادر شده به صورت مکتوب توسط دفتر صدور گواهینامه ممیز به اطلاع ممیزی شونده خواهد رسید و این موارد در وب سایت رسمی شرکت ممیز نیز به صورت عمومی اطلاع رسانی می گردد.

۱۷-۲-۱- ممیزی شونده موظف است بسته به نوع و اهمیت عدم انطباق، اقدامات اصلاحی متناسب با این عدم انطباق ها را به همراه تاریخ های برنامه ریزی شده جهت انجام اقدامات تعیین شده و یا شواهد مربوط به انجام این اقدامات را بر اساس تاریخ های تعیین شده توسط تیم ممیزی و نهاد صدور گواهینامه به ایشان ارائه نماید.

۱۸-۲-۱- با توجه به آرم ثبت شده آراین توف پاسارگاد، ممیزی شونده متعهد است نشان تایید سیستم مدیریت را دقیقاً به شکلی که از سوی مجری ارائه می شود، بکار گیرد و تغییری در نشان تایید اعمال ننماید. استفاده از نشان تایید ثبت شده بعد از تایید سیستم(های) مدیریت کارفرما و اخذ گواهینامه صرفاً با شرط اعتبار در دامنه تعریف شده و منحصرأ مطابق با ضوابط و الزامات عمومی خدمات صدور گواهینامه و استفاده از نشان تایید آراین توف پاسارگاد قابل استفاده است.



دستورالعمل استفاده از گواهینامه و نشان ثبت شده گواهینامه های سیستم مدیریت به عنوان ضمیمه قرارداد فی مابین به تائید ممیزی شونده می رسد.

۱-۲-۱۹- اطلاع رسانی سریع و بدون فوت وقت به ممیز در صورت وقوع هرگونه تغییری که با موضوع قرارداد می باشد و ممکن است بر توانایی ممیزی شونده در برآورده سازی الزامات استاندارد سیستم مدیریت تاثیرگذار باشد، این موارد شامل:

- ۱- تغییر در ماهیت حقوقی و یا تغییر در مالکیت سازمان/شرکت
- ۲- تغییر در ساختار و یا مدیریت سازمان شامل تغییر در مدیر ارشد سازمان، افراد تصمیم گیرنده و یا نفرات فنی
- ۳- تغییر در اطلاعات تماس شامل تغییر در آدرس و یا محل های عملیاتی سازمان
- ۴- تغییر در دامنه کاربرد و یا مرز فیزیکی سیستم مدیریت
- ۵- هرگونه تغییرات عمده در سیستم مدیریت و یا فرآیندهای سیستم مدیریت

۱-۲-۲۰- پس از دریافت گواهینامه سیستم مدیریت در صورت بروز هرگونه حوادث جدی/ شرایط اضطراری و یا نقض قوانین دارای کاربرد که نیاز به دخالت مراجع ذی صلاح می باشد، ممیزی شونده می بایست بلافاصله موارد را به ممیز اطلاع رسانی نماید.

۱-۲-۲۱- ممیزی شونده می بایست سوابق و مدارک لازم در خصوص پیگیری ها و اقدامات برنامه ریزی شده و انجام گرفته در خصوص شرایطی که الزامات و مقررات دارای کاربرد نقض گردیده اند و یا حوادثی به وقوع پیوسته است که نیاز به گزارش به نهادهای قانون گذار دارند را ایجاد و نگهداری نماید و همچنین این اطلاعات مستند را در اختیار ممیزی قرار دهد.

۱-۲-۲۲- ممیزی شونده می بایست در جهت حمایت و پشتیبانی از اجرای نظام مدیریت پروژه و نگهداری از اسناد و مدارک، کلیه ارتباطات در خصوص ارسال مدارک و مستندات و سوابقی که در بندهای فوق به آن اشاره گردیده است و ممیزی شونده می بایست از طریق هارد دیسک (های) که از طرف ممیز در اختیار ممیزی شونده قرار می دهد صورت گیرد، همچنین لازم به توضیح است، در جهت رعایت محرمانگی و اصول امنیت اطلاعات، هارد دیسک (های) مربوطه در بازه های زمانی مشخص شده به صورت امن (به نحوی که اطلاعات آن قابل بازیابی نباشد) مطابق با خط مشی امنیت اطلاعات ممیز معدوم می گردد.

۱-۳-۳- قوانین و مقررات حاکم بر تعلیق و یا کاهش دامنه کاربرد گواهینامه سیستم مدیریت

در صورت اثبات عدم انطباق با الزامات صدور گواهینامه، ممیز مجاز می باشد که اعتبار گواهینامه صادر شده را برای مدت زمان محدود (تا زمان اطمینان از رفع عدم انطباق های شناسایی شده) و یا به صورت کامل تعلیق و یا ابطال نماید.

۱-۳-۱- در صورت وقوع هر یک از حالات زیر گواهینامه منقضی اعلام خواهد شد:

۱- در صورتی که مدت اعتبار مشخص شده در گواهینامه منقضی شده باشد و فرآیند صدور مجدد گواهینامه موضوع قرارداد صورت پذیرفته باشد. لازم به توضیح است تمدید گواهینامه در صورتی امکان پذیر می باشد که الزامات استاندارد تعیین شده به عنوان مبنای صدور گواهینامه در سازمان در حال اجرا باشد و ممیزی های مراقبتی تعیین شده نیز به صورت کامل انجام شده باشد و ممیزی شونده عدم انطباق های احتمالی ناشی از ممیزی های مراقبتی را به صورت کامل رفع نموده باشد.

۲- در صورتی که دارنده گواهینامه ورشکسته شود یا تقاضای رسیدگی به ورشکستگی علیه دارنده گواهینامه به دلیل کمبود دارایی او رد شود.

۱-۳-۲- در صورت وقوع هر یک از حالات زیر شرکت ممیزی می تواند گواهینامه های صادر شده را سریعاً تعلیق و یا باطل اعلام نماید:



۱. محصولاتی که در چارچوب یک سیستم مدیریتی تایید شده تولید می‌شوند برای کاربران نهایی یا اشخاص ثالث خطر ایجاد نمایند
۲. هر گونه تغییر و یا دستکاری در گواهینامه ها یا کپی گواهینامه ها باعث از بین رفتن اعتبار گواهینامه و یا منجر به ایجاد شائبه تقلبی بودن گواهینامه گردد.
۳. در صورتی که دارنده گواهینامه هزینه‌های مربوط به گواهینامه را مطابق با الزامات قرارداد فی مابین و پس از دریافت اخطار در مدت زمان تعیین شده پرداخت ننماید.
- ۳-۳-۱- قبل از اعلام اعمال تعلیق یا ابطال گواهینامه دفتر صدور گواهینامه باید به مشتری این امکان را بدهد تا توضیحات خود را در خصوص موارد پیش آمده را به صورت کامل ارائه نماید. مگر اینکه به دلیل فوریت و یا اهمیت موضوع ارائه توضیحات توسط ممیزی شونده غیر منطقی و بی‌دلیل باشد.
- ۳-۴-۱- ممیزی می‌تواند محدودیت‌های اعمال شده بر گواهینامه از جمله تعلیق، کاهش دامنه کاربرد و یا ابطال گواهینامه های سیستم های مدیریت را به صورت عمومی منتشر نماید.
- به طور خاص ممیزی می‌بایست نام و آدرس ممیزی شونده متخلف، نوع تخلف و یا دلیل لغو و در صورت لزوم اطلاعات مربوط به محصولات موجود در دامنه کاربرد سیستم مدیریت و غیره را در چارچوب تخلفات دارنده گواهینامه به نهادهای ذی صلاح مربوطه، مقامات نظارتی، مقامات اعتباربخشی و سایر مقامات منسوب اعلام نماید.
- ۳-۵-۱- دفتر صدور گواهینامه هیچگونه مسئولیتی در قبال خسارت احتمالی که ممیزی شونده در رابطه با عدم اعطای گواهینامه و یا ایجاد محدودیت در دامنه کاربرد یا تعلیق و همچنین انقضا و یا ابطال و بازپس گواهینامه‌ها متحمل می‌گردد، ندارد.

۴-۱- سایر ممیزی ها، تعهدات و مهلت ها

- ۴-۱-۱- چنانچه در ممیزی صدور گواهینامه و یا هر یک از ممیزی های مراقبتی عدم انطباقهایی تشخیص داده شوند که نیازمند به انجام ممیزی پیگیری (Follow up Audit) در محل کارفرما گردد، این ممیزی باید حداکثر ظرف مدت ۲ ماه پس از صدور عدم انطباق(ها) انجام شود، در غیر این صورت منجر به تکرار ممیزی صدور گواهینامه خواهند شد.
- ۴-۱-۲- ممیزی ویژه (Special Audit)، این ممیزی به دلیل عدم اطلاع رسانی صحیح در مورد دامنه کاربرد سیستم(های) مدیریت کیفیت کارفرما و مشخصات آن انجام می‌گردد و یا ممکن است در راستای اطمینان از صحیح بودن اطلاعات گواهینامه شامل آدرس و محل ممیزی شونده و یا دامنه کاربرد سیستم مدیریت صورت پذیرد، همچنین در راستای رفع تعلیق گواهینامه و یا افزایش دامنه کاربرد گواهینامه ممیزی ویژه ممکن است توسط ممیز برنامه ریزی اجرا گردد.
- ۴-۱-۳- ممیزی تکمیلی (Extended Audit)، بر اساس درخواست کارفرما می‌تواند برنامه ریزی و انجام شود.
- ۴-۱-۵- چنانچه فاصله بین انجام ممیزی مرحله اول و خاتمه ممیزی صدور گواهینامه بیش از ۹۰ روز به طول انجامد یا تشخیص داده شود که کارفرما از آمادگی لازم برخوردار نمی‌باشد، این امر منجر به تکرار ممیزی مرحله اول می‌باشد.



۲- مدیریت شکایات

ممیزی شونده می‌تواند علیه تصمیم و در خصوص نتیجه ممیزی و صدور گواهینامه، رفتار تیم ممیزی، فرآیند عقد قرارداد و یا برنامه ریزی و انجام ممیزی و یا سایر موارد شکایات خود را بر اساس فرآیند رسیدگی به شکایات، به شرکت آراین توف پاسارگاد اعلام نماید. اعلام شکایات به از هر روشی برای شاکی مقدور می‌باشد، اعلام شکایت به صورت کتبی از طریق ارسال نامه رسمی و یا ارسال فکس، اعلام شکایت به صورت تلفنی و یا از طریق ارسال ایمیل و یا اعلام در سایت رسمی شرکت آراین توف پاسارگاد امکان پذیر می‌باشد. مدیرعامل شرکت آراین توف پاسارگاد پس از دریافت شکایت مطرح شده ضمن بررسی مورد مطرح شده با استفاده از کمیته‌های بی طرف مسئول رسیدگی به شکایت، مورد را بررسی و پیگیری نموده و تا حصول نتیجه نهایی و اطلاع رسانی به شاکی این مورد را پیگیری می‌نماید.

در صورتیکه به هر دلیلی طرفین شکایت (ممیزی شونده و ممیز) جهت رفع شکایت مطرح شده هیچ توافقی حاصل نشود، پیگیری فرایند قانونی برای متقاضی توسط ممیزی شونده آزاد می‌باشد.

۳- شکایات طرف‌های ذی نفع

چنانچه از طرف مشتریان و یا سایر طرف‌های ذی نفع کارفرما، در ارتباط با دامنه کاربرد اعلام شده در گواهینامه صادر شده شکایتی به ممیز اعلام گردد، این موضوع مطابق با ضوابط بین‌المللی حاکم بر صدور گواهینامه سیستم مدیریت و شرکت آراین توف پاسارگاد، از طرف ممیز به ممیزی شونده منعکس می‌شود. ممیزی شونده ملزم است نتایج بررسی و اقدامات واکنشی خود را در خصوص موضوع شکایت، ظرف حداکثر ۳۰ روز کاری به ممیز به صورت مکتوب اعلام نماید. مراتب ثبت، طبقه بندی و بررسی شکایت مشتریان و یا طرف‌های ذی نفع در ممیزی بعدی، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

