





شرکت بازرسی مهندسی و صنعتی ایران  
(سهامی عام)

## فرآیند بررسی و رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

- رسیدگی به شکایت و درخواست رسیدگی مجدد در زمان معقول و تا آنجا که امکان پذیر باشد، بصورت شفاف از خط مشی های سازمان می باشد. کلیه مدیران و پرسنل سازمان که شکایت را بررسی می نمایند موظف می باشند در بررسی خود رعایت انصاف و بی طرفی را لحاظ نمایند. همچنین اطلاعات شخصی مربوط به شاکی صرفاً برای بررسی شکایت در داخل سازمان استفاده می شود و شرکت همواره رعایت اصل محرمانه بودن اطلاعات مشتری را برای خود الزامی می داند.
- شکایت و یا درخواست رسیدگی مجدد خود را به دفتر مرکزی شرکت از طرق فوق الاشاره ارسال نمایید. جهت کمک به این فرآیند؛ شکایت و درخواست رسیدگی مجدد خود را تا آنجا که ممکن می باشد از طریق ارسال شواهد و مستندات متقن و مستند تکمیل فرمایید. همچنین خواهشمند است شرح دقیقی از محل، تاریخ و نفرت درگیر موضوع را با ما درمیان بگذارید.
- پس از دریافت شکایت و یا درخواست رسیدگی مجدد؛ شرکت از طریق واحد تضمین کیفیت و آموزش، دریافت شکواییه آن شرکت محترم را به شما اعلام خواهد نمود با این اطمینان که موضوع بصورت منصفانه و دقیق مورد بررسی قرار خواهد گرفت.
- رسید دریافت شکایت و یا درخواست رسیدگی مجدد بصورت عادی طی دو روز کاری اعلام خواهد شد.
- تمامی اطلاعات مربوط به شکایت و یا درخواست رسیدگی مجدد در یک بانک اطلاعاتی بخصوص ثبت گردیده و بصورت دقیق با مسئولیت واحد مربوطه و با نظارت مدیر واحد مورد بررسی و رسیدگی قرار خواهد گرفت.
- سپس نتایج بررسی های انجام یافته در اختیار مشتری و یا سایر ذینفعان قرار خواهد گرفت. این موضوع عموماً طی یکماه تقویمی انجام خواهد پذیرفت، مشروط بر آنکه تمامی مستندات و اطلاعات لازم جهت بررسی و رسیدگی موضوع دریافت شده باشد.
- در صورتی که رضایت شما از نتیجه شکایت/درخواست رسیدگی مجدد جلب نشده باشد، می توانید مراتب را از طریق ارسال درخواست تجدید نظر به شرکت اعلام فرمایید. بر این اساس موضوع توسط مسئول دیگری با درجه بالاتر مورد بررسی و رسیدگی قرار خواهد گرفت.