“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” publik hüquqi şəxsin İdarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılması orqanı

“Sifarişçilərlə əlaqə və onların məmnunluğunun qiymətləndirilməsi” PROSEDURU

1. Ümumi müddəalar

Bu prosedur, sifarişçi təşkilatların idarəetmə sisteminin serifikatlaşdırılmasına aid sifarişlərdən başlayaraq müqavilənin bağlanması, sertifikatlaşdırma auditi və inspeksiya nəzarətinin keçirilməsi prosesi də daxil olmaqla sertifikatlaşdırma prosesinin tam tsikli başa çatana qədər qarşılıqlı əlaqələrin yaradılması və dəstəklənməsi qaydalarını müəyyən edir.

Prosedur, sifarişçinin tələblərinin müəyyən edilməsi və təhlilində iştirak edən və sertifikatlaşdırma auditini keçirən mütəxəssislər üçün vacib sənəd sayılır.

2. Normativ istinadlar

- ASİ/KRS/001-Keyfiyyət üzrə Rəhbərlik sənədi.
- İSO 9001:2015 "Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri. Tələblər" standartı.

3. Məsuliyyət

3.1. Sertifikatlaşdırma Orqanının rəhbəri:

- Sifariş üzrə qərarın qəbulu.

3.2. Sifarişlərin idarə edilməsi qrupu:

- SO-na daxil olmuş sifarişlərin qəbulu və təhlilinin keçirilməsi;
- Sifarişçilərlə əlaqələrin yaradılması və dəstəklənməsi;
- Sifarişin təhlili nəticəsində qəbul olunmuş qərarın sifarişçiyə çatdırılması;
- SO-nı tərəfindən aparılan sertifikatlaşdırma işlərindən sifarişçilərin məmnunluğunun monitorinqinin aparılması.

4. Sifarişçilər ilə əlaqələr

"Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu" publik hüquqi şəxsin İdarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılması orqanı sifarişçi təşkilatlarla, aşağıda göstərilən məsələlər ilə bağlı qarşılıqlı əlaqələr yaradır və dəstəkləyir:

- idarəetmə sistemi haqqında məlumatların toplanması;
- dəyişikliklər də daxil olmaqla sifarişlərin baxılması, təhlili və qəbulu;
- sifarişçilərin şikayətləri də daxil olmaqla sifarişçilərlə əks əlaqə.

Sifarişçilərlə əlaqələr telefon danışıqları, yazışma və görüşlər vasitəsi ilə həyata keçirilir və bununla bağlı bütün qeydlər işlək vəziyyətdə saxlanılır.

5. Sifarişçilərin məmnunluğunun qiymətləndirilməsi

“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” publik hüquqi şəxsin İdarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılması orqanı tərəfindən sifarişçi təşkilatlarda apardığı sertifikatlaşdırma işlərinin keyfiyyətindən sifarişçilərin məmnunluq dərəcəsini müəyyən etmək üçün monitorinqlər aparılmalıdır.

Sifarişçinin məmnunluğunun monitorinqi **ASİ/F/023** forması üzrə onlardan rəyin alınması ilə həyata keçirilir.

Sifariş edən təşkilatla, bağlanmış müqavilə əsasında idarəetmə sisteminin sertifikatlaşdırma auditi başa çatdıqdan sonra auditor qrupunun rəhbəri sifarişçi təşkilatın səlahiyyətli nümayəndəsinə auditin keçirilməsi və auditorların işinin qiymətləndirilməsi üçün **ASİ/F/023** forması təqdim edir. Sifarişçi sertifikatlaşdırma haqqında rəyi formada qoyulan suallara cavab yazaraq Sertifikatlaşdırma Orqanına göndərməlidir.

Auditorların işi haqqında müştərinin rəyi Sertifikatlaşdırma orqanının rəhbəri tərəfindən təhlil edilir və lazım gəldikdə KİS-də müvafiq təkmilləşdirmə tədbirləri həyata keçirilir.

Sertifikatlaşdırma orqanının rəhbərliyi tərəfindən KİS-in təhlili zamanı sifarişçilərin məmnunluğunun ödənilməsi haqqında məlumat müzakirə olunur və müvafiq qərar qəbul olunur.

Sifarişçilərin məmnunluğunun ödənilməsinin monitorinqi ilə bağlı qeydlər işlək vəziyyətdə saxlanılır.

6. Sənədlərin saxlanılması

Sifarişçilərin məmnunluğunun ödənilməsinin monitorinqi ilə bağlı qeydlər Sertifikatlaşdırma Orqanında 6 (altı) il saxlanılmalıdır.