



روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق در اتاق بازرگانی،  
صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
SY-PR-15-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۱/۳۰	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۳۰	تاریخ آخرین بازنگری
۰۴	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

- ۱. فصل اول.....
- ۱-۱. هدف (Purpose).....
- ۱-۲. دامنه کاربرد (Scope).....
- ۱-۳. مسئولین (Interested party).....
- ۱-۴. تعارف و واژگان.....
- ۱-۴-۱. اتاق.....
- ۱-۵. منابع.....
- ۲. فصل دوم: اقدامات.....
- ۲-۱. شناسایی و ثبت خدمات نامنطبق.....
- ۲-۲. بررسی، تحلیل و تأیید عدم انطباق.....
- ۲-۳. اجرای اقدامات اصلاحی و پیگیری اثربخشی.....
- ۲-۴. پیوست.....

## ۱. فصل اول

### ۱-۱. هدف (Purpose)

حصول اطمینان از شناسایی، ثبت، ارزیابی و تعیین تکلیف خدمات نامنطبق با الزامات، دستورالعمل‌ها و فرآیندهای مصوب اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، به منظور جلوگیری از تکرار عدم انطباق و تضمین ارائه خدمات منطبق با خواست و رضایتمندی اعضا و ذی‌نفعان.

### ۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این دامنه کاربرد شامل کلیه فرآیندها، فعالیت‌ها و خدمات قابل ارائه توسط اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است که در آن‌ها امکان بروز عدم انطباق با الزامات قانونی، مقرراتی، استانداردهای داخلی، روش‌های اجرایی و خواست اعضا و ذی‌نفعان وجود دارد و نحوه شناسایی، ثبت، ارزیابی، اقدام اصلاحی و تعیین تکلیف خدمات نامنطبق را در بر می‌گیرد

### ۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به‌روزرسانی این مستند و همچنین نظارت بر حسن اجرای آن را بر عهده دارد.

### ۴-۱. تعارف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

### ۵-۱. منابع

ISO 9001:2015

## ۲. فصل دوم: اقدامات

### ۱-۲. شناسایی و ثبت خدمات نامنطبق

هرگونه عدم انطباق در خدمات ارائه شده توسط اتاق که با الزامات قانونی، مقررات داخلی، فرآیندهای مصوب یا انتظارات اعضا و ذی‌نفعان مغایرت داشته باشد، می‌تواند در هر مرحله از ارائه خدمت شناسایی گردد. این عدم انطباق‌ها از طریق گزارش کارکنان و مدیران فرآیند، شکایات و بازخورد اعضا، پایش و اندازه‌گیری فرآیندها، ممیزی‌های داخلی و خارجی و یا بازرنگری‌های مدیریتی شناسایی می‌شود.

پس از شناسایی، مدیر فرآیند مربوطه موظف است موضوع را در فرم صورتجلسه بررسی و تعیین تکلیف خدمت نامنطبق به شماره (SY-FR-01-15-01) ثبت و جهت بررسی به مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی (سیستم مدیریت کیفیت) از طریق اتوماسیون اداری ارسال نماید.

### ۲-۲. بررسی، تحلیل و تأیید عدم انطباق

مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی، نسبت به بررسی خدمت نامنطبق مطابق صورتجلسه بررسی و تعیین تکلیف خدمت نامنطبق به شماره (SY-FR-01-15-01)، تحلیل علت بروز آن و تعیین اقدام اصلاحی متناسب با روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره مستند (SY-PR-05-00-02)، یا تصمیم مناسب برای جلوگیری از تداوم یا تکرار عدم انطباق اقدام می‌نماید. نتیجه بررسی و پیشنهاد اقدام اصلاحی جهت تأیید نهایی به دبیرکل اتاق ارائه شده و پس از تأیید، به واحد مربوطه ابلاغ می‌گردد.

### ۳-۲. اجرای اقدامات اصلاحی و پیگیری اثربخشی

مدیر فرآیند موظف است اقدامات اصلاحی تأیید شده در صورتجلسه بررسی و تعیین تکلیف خدمت نامنطبق به شماره (SY-FR-01-15-01) را در بازه زمانی تعیین شده اجرا نموده و مستندات مربوطه را در اختیار مسئول سیستم مدیریت کیفیت قرار دهد. مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی اجرای اقدامات و اثربخشی آن‌ها را پایش نموده و در صورت عدم حصول نتیجه مطلوب، موضوع را جهت تعریف اقدامات تکمیلی به دبیرکل اعلام می‌نماید.

### ۴-۲. پیوست

SY-PR-05-00-02	روش اجرایی اقدام اصلاحی	۱
SY-FR-01-15-01	صورتجلسه بررسی و تعیین تکلیف خدمت نامنطبق	۲

ECCIM.COM

