

صفحه: ۴ از ۲		مدیریت آزمایشگاه غذا و دارو		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: FDL -۰۳۷	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایت	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۷/۰۶/۲۵		

۱- هدف:

- هدف از اجرای این روش رسیدگی به شکایت مشتری از نتایج آزمایشگاه می باشد.
- مراحل انجام فرآیندهای اداری جهت تسریع در روند انجام امور، بر اساس این روش اجرایی تعیین می گردد.

۲- دامنه کاربرد:

- کلیه واحدهای تولیدی و کارگاهها
- کارشناسان آزمایشگاه غذا و دارو

۳- مدارک مرتبط:

- فرم رسیدگی به شکایت

۴- مسئولیت ها:

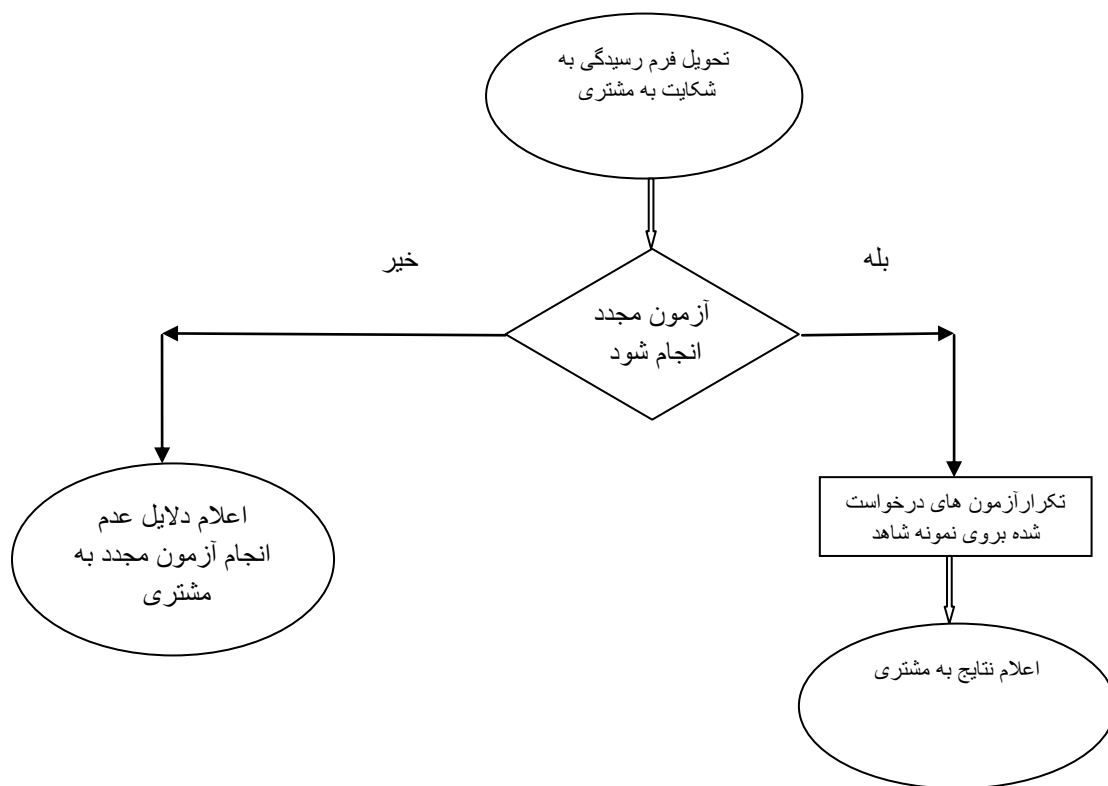
- کارشناس دریافت کننده مدارک
- کارشناس تعیین شده برای انجام آزمون مجدد
- مدیر آزمایشگاه غذا و دارو

۵- روش اجراء:

- تحویل فرم رسیدگی به شکایت به مشتری
- تکمیل فرم مربوطه
- انجام آزمون مجدد بر روی نمونه شاهد
- اعلام نتیجه به مشتری

صفحه: ۳ از ۴		مدیریت آزمایشگاه غذا و دارو		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: FDL -۰۳۷	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایت	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۷/۰۶/۲۵		

۷- نمودار فرآیند:



صفحه: ۴ از ۴		مدیریت آزمایشگاه غذا و دارو		 دانشگاه علوم پزشکی البرز معاونت غذا و دارو
کد مدرک: FDL - ۰۳۷	شماره بازنگری: -	شماره نگارش: ۰۱	عنوان سند: روش اجرایی رسیدگی به شکایت	
	تاریخ بازنگری: -	تاریخ نگارش: ۹۷/۰۶/۲۵		

فرم رسیدگی به شکایت مشتری

احتراماً اینجانب:	مسئول فنی / کارشناس آزمایشگاه شرکت:	نسبت به
جواب آزمون نمونه‌ی:	با نام تجاری:	تاریخ تولید:
تاریخ انقضاء:	سری ساخت:	موضوع نامه‌ی شماره‌ی:
تاریخ:		
معترض می‌باشم / لذا خواهشمند است، نسبت به تکرار آزمونهای زیر دستور اقدام لازم صادر فرمایید:		
۱	۶	
۲	۷	
۳	۸	
۴	۹	
۵	۱۰	

امضای متقاضی:

ریاست محترم آزمایشگاه:

احتراماً به اطلاع می‌رساند، پیرو شکایت فوق در تاریخ: آزمون / آزمونهای مورد نظر بر روی نمونههای مذکور توسط نماینده‌ی شرکت انجام گردید و نتیجه‌ی به دست آمده از تکرار آزمون با جوابیه‌ی شماره‌ی ☐ عدم حضور ☐ اینجانب در حضور ☐ مطابقت ندارد ☐ مطابقت دارد

موارد / دلایل عدم تطابق:

نام و امضای کارشناس:

مراتب فوق مورد تأیید اینجانب میباشد.

نام و امضای نماینده‌ی شرکت: