



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

سازمان ملی استاندارد ایران



« دستورالعمل »

رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های  
بازرسی

شماره مدرک: ۱۵۲/۲۳۵/د

تاریخ تصویب: ۹۴/۲/۲

شماره تجدیدنظر:-

تاریخ تجدیدنظر:-

این دستورالعمل از نوع مدرک برون سازمانی محسوب شده و کلیه کاربران خارج از سازمان ملی استاندارد ایران لازم است قبل از مراجعه به این مدرک نسبت به روزآمد بودن آن از طریق سازمان اطمینان حاصل نمایند

تحت کنترل

## دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

## ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تعیین روش جهت رسیدگی به اختلافات بین خریدار/ جانشین قانونی او و شرکت بازرسی بر اساس بند خ ماده ۴ آیین نامه تائید صلاحیت شرکت های بازرسی کننده می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل برای بررسی اعتراضات و اختلافات ناشی از قرارداد منعقد شده بین خریدار و شرکت بازرسی صلاحیت آن برای بازرسی کالاهای صادراتی و وارداتی تائید شده است و از سوی خریدار و یا جانشین قانونی او طرح می گردد ، کاربرد دارد.

## ۳- مسئولیت اجرا

هیأت ارزیاب و دبیرخانه آن مستقر در دفتر ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی مسئولیت اجرای این دستورالعمل را بر عهده دارند و نظارت بر حسن اجرای آن بر عهده معاونت ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد می باشد.

## ۴- قوانین و مقررات ذیربط

۱-۴ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی مصوب ۱۳۷۱ و اصلاحیه های بعدی آن  
۲-۴ آیین نامه تائید صلاحیت شرکت های بازرسی کننده و ضوابط بازرسی کالا مصوب شورای عالی استاندارد -  
مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۶

## ۵- تعاریف

در این دستورالعمل علاوه بر تعاریف مندرج در دستورالعمل تایید صلاحیت و نظارت بر شرکتهای بازرسی کننده ، استاندارد ملی ایران به شماره ۸۵۰۹ ، راهنمای شماره ۲ ایزو / آی ای سی ، اصطلاحات و یا واژه ها با تعاریف زیر کاربرد دارند :

۱-۵ سازمان: منظور سازمان ملی استاندارد ایران می باشد.

۲-۵ بازرسی کالا : فرآیندی که به منظور کنترل کمی، کیفی و بسته بندی و تعیین ارزش کالاهای صادراتی و

تحت کنترل

## دستورالعمل

## عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

وارداتی و برای بررسی انطباق آن با مفاد اسناد خرید انجام میپذیرد.

۳-۵ قرارداد بازرسی : سندی که بین خریدار یا جانشین قانونی او و شرکت بازرسی کننده مورد توافق قرار گرفته و طی آن دامنه بازرسی و حدود وظایف و مسئولیت های طرفین تعیین شده است.

۴-۵ اسناد خرید : مجموعه مدارک مربوط به خرید کالا مانند توافق نامه بین خریدار و فروشنده، قرارداد یا سفارش خرید ، اعتباراسنادی یا سایر مدارک مرتبط به نوع پرداخت، پروفرما، مشخصات فنی، نقشه ها و استانداردهای مربوط به کالا و اصلاحیه های بعدی آنها می باشد.

۵-۵ قرارداد خرید : سندی است شامل موارد توافق شده بین خریدار و فروشنده در امر خرید و کلیه شرایط حاکم بر آن اعم از نوع کالا، کمیت، بسته بندی ، مشخصات کیفی، نحوه بازرسی، محل وزمان انجام بازرسی، مقطع تحویل و تحول، قیمت و نحوه پرداخت که به امضای طرفین قرارداد می رسد.

یادآوری : عدم ذکر محل و زمان بازرسی در اسناد خرید ، محل بازرسی در مبداء حمل و زمان آن بلافاصله قبل از تحویل به حمل کننده یا متصدی حمل ( فورواردر) می باشد .

۶-۵ گزارش بازرسی : مکتوبی است که از سوی شرکت بازرسی کننده در مورد شرح عملیات بازرسی و یافته حاصله با مستندات مربوطه از قبیل (نتایج آزمون، عکس ، فیلم ، صورتجلسات و غیره ) تهیه و تنظیم می گردد .

۷-۵ کمیت و کیفیت : کمیت ، بررسی مقدار کالا به لحاظ وزن / تعداد و کیفیت ، ویژگیهای کالا بر اساس انطباق با استاندارد تولید یا مشخصات فنی اعلامی از سوی تولید کننده می باشد .

۸-۵ حدود و دامنه بازرسی : حدود و دامنه بازرسی عبارت است از مجموعه روشهایی که شرکت بازرسی کننده باید از طریق اجرای آنها کمیت، کیفیت ، بسته بندی و دیگر خصوصیات موضوع قرارداد بازرسی را طبق شرایط مندرج در مدارک خرید تصدیق یا رد کند.

۹-۵ ارزیابی انطباق : فرآیندی است که طی آن انطباق کالا یا خدمت با ویژگیهای مندرج در قرارداد بازرسی مورد سنجش قرار می گیرد .

۱۰-۵ شاکی: شخص حقیقی یا حقوقی یا نمایندگان آنها که در شخصیت خریدار یا جانشین قانونی و یا مراجع ذی نفع او شکایت (بیان نارضایتی) / ادعایی را مطرح می نماید .

۱۱-۵ شکایت : بیان نارضایتی است که توسط هر فرد یا سازمان به دبیرخانه هیات ارزیاب در ارتباط با فعالیتهای

**تحت کنترل**

## دستورالعمل

## عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

آن نهادی که انتظار پاسخ از آن می‌رود، ابراز می‌شود.

۱۲-۵ خسارت : زیان مستقیمی که در اثر تخلف و یا قصور از شرایط مندرج در قرارداد بازرسی و اسناد خرید متوجه خریدار و یا ذی نفعان ذی ربط می‌گردد.

۱۳-۵ قصور: هرگونه اشتباه غیرعمد شرکت بازرسی در انجام و یا اجرای قرارداد بازرسی است.

۱۴-۵ خطا: در هر مورد که مدیون به اختیار از اجرای تعهد سر باززند مرتکب یک خطا شده است.

۱۵-۵ تخلف: هرگونه اقدام خلاف شرایط مندرج در قرارداد بازرسی در زمینه وظایف محوله که موجب خسارت و ضرروزیان به خریدار و یا ذی نفعان ذی ربط شود.

۱۶-۵ تذکر: نامه کتبی است که برای قصور و یا عدم رعایت ضوابط سازمان به شرکت بازرسی کننده داده می‌شود.

۱۷-۵ اخطار: نامه کتبی است که در اثر تکرار خطاهای جزئی و غیر عمدی و عدم رعایت ضوابط سازمان به شرکت بازرسی کننده داده می‌شود.

۱۸-۵ خطای مجاز : منظور رواداری ها و یا خطاهایی است که بر اساس دستورالعمل ها و استانداردهای بازرسی مجاز شناخته شده و به اطلاع خریدار رسانده و در قرارداد بازرسی درج شده باشد .

۱۹-۵ خریدار: شخص حقیقی یا حقوقی است که نام آن به همین عنوان در اسناد خرید آمده است.

۲۰-۵ ادعا: اظهار چیزی به زیان دیگری یا دعوی کردن

۲۱-۵ کمیته فنی رسیدگی به شکایات: کمیته ای است متشکل از کارشناسان دفتر ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی به ریاست دبیر هیات ارزیاب و با حضور کارشناس رسمی دادگستری یا کارشناس فنی مرتبط(در صورت نیاز)، که در محل دبیرخانه هیات ارزیاب تشکیل میشود و در این دستورالعمل کمیته فنی نامیده میشود.

## دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

## ۶- شرح اقدامات

## ۶-۱ وظایف و مسئولیت ها

۶-۱-۱ وظایف و مسئولیت های شرکت بازرسی و خریدار مطابق مفاد ماده های ۱۳ و ۱۴ آئین نامه تأیید صلاحیت شرکت های بازرسی کننده و ضوابط بازرسی کالا می باشد.

۶-۱-۲ شرکت بازرسی حسب ضرورت می تواند از خدمات اشخاص حقیقی و حقوقی ذیصلاح تحت استخدام یا نمایندگی خود برای انجام بازرسی ، بررسی ، آزمایش و دیگر امور محوله استفاده نماید. در این صورت مسئولیت کامل خدمات ارائه شده و هرگونه تبعات حاصل از عدم انطباق کالا با مشخصات اسناد خرید حاصل از فعل یا ترک فعل شخص تحت استخدام یا نمایندگی بر عهده شرکت بازرسی خواهد بود.

یادآوری: در صورتی که نام اشخاص حقیقی یا حقوقی دیگری حسب درخواست خریدار برای انجام قسمتی از وظائف شرکت بازرسی در قرارداد خرید درج شده باشد و شرکت بازرسی موظف به استفاده از خدمات او شده باشد ، مسئولیت هرگونه عدم انطباق کالا با مشخصات اسناد خرید ، حاصل از فعل یا ترک فعل این اشخاص متوجه شرکت بازرسی خواهد بود.

۶-۱-۳ تأیید کمیت و کیفیت کالا خصوصیات است که از طریق انجام حدود بازرسی مندرج در قرارداد بازرسی قابل حصول است. تأیید کیفیت کالا توسط شرکت بازرسی باید مشخص کند که کالای خریداری شده از لحاظ مشخصات فنی ، ظاهری و بسته بندی با شرایط پیش فاکتور، سفارش خرید، قرارداد خرید و اعتبار اسنادی مطابقت دارد و در خصوص کالاهای مشمول استاندارد اجباری مطابق با الزامات تعیین شده در استانداردهای مربوطه باشد. تأیید کمیت کالا نیز باید مشخص کند که مقدار کالا براساس وزن ، حجم یا تعداد با قرارداد خرید ، شرایط اعتبار اسنادی ، پیش فاکتور و فهرست بسته بندی (Packing List) مطابقت دارد.

۶-۱-۴ شرکت بازرسی می بایست در صورت مشاهده هرگونه مغایرت ، اشکال ، عدم تطابق مشخصات فنی و یا استاندارد کالا ، کسری وزن ، کسری اسناد و غیره در موضوع بازرسی با مفاد اسناد خرید و قرارداد بازرسی مراتب را به اطلاع خریدار برساند .

۶-۱-۵ خریدار موظف است نسبت به انعکاس مغایرت های اعلامی از سوی شرکت بازرسی به فروشنده ( تولید کننده ) و در صورت لزوم به بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اقدام و در صورت رفع مغایرت ، ادامه اجرای فرآیند بازرسی را کتباً به شرکت بازرسی اعلام نماید .

تحت کنترل

## دستورالعمل

## عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

۶-۱-۶ شرکت بازرسی باید روش هایی مستند جهت رسیدگی، حل و فصل ادعاها و شکایات واصله از خریدار و سایر طرف های ذیربط در مورد فعالیت های بازرسی ایجاد کند و در شرایط قرارداد بازرسی یا سفارش بازرسی مهلت دریافت شکایات و ادعاها را به طور واضح پیش بینی نموده و به اطلاع خریدار برساند. کلیه سوابق مربوط به ادعاها و شکایات واصله باید توسط شرکت بازرسی تا ۱۰ سال بعد از صدورگواهی نگهداری شود.

یادآوری: برگ آزمون آزمایشگاه کارخانه با حضور و نظارت بازرس شرکت بازرسی به شرط عدم وجود آزمایشگاه تائید صلاحیت شده در مبدا مورد پذیرش می باشد.

## ۶-۲-۲-عوامل اصلی اثبات قصور و تخلف در بازرسی

عوامل اصلی اثبات قصور و تخلف در بازرسی عدم رعایت ضوابط بازرسی قبل از حمل و COI، ضوابط سازمان و روش اجرایی ۳۱/۲۳۰/ر و ۱۰۶/۳۵/د است، که به شرح ذیل می باشد:

۶-۲-۱- استناد به استاندارد غیر قابل قبول و درج شماره استاندارد اشتباه در گواهی(COI)

۶-۲-۲- استناد غیر کامل به استاندارد در گواهینامه بازرسی(COI) ( در نظر نگرفتن تمامی استانداردهای حاکم بر یک کالا یا در نظر نگرفتن تمامی آیتم های مندرج در استاندارد، اعتبار اسنادی، پروفوما، قرارخرد)

۶-۲-۳- عدم بازرسی کامل و دقیق مطابق روش های بازرسی استاندارد و مورد قبول بین المللی(COI)

۶-۲-۴- عدم استفاده از آزمایشگاه مورد قبول سازمان(COI)

۶-۲-۵- پیوست نمودن برگه آزمون (TR) مورد قبول(COI)

۶-۲-۶- عدم ارائه برگه آزمون مرتبط با کالای مورد بازرسی(COI)

۶-۲-۷- استفاده از برگه آزمون آزمایشگاه کارخانه، بدون انجام آزمون با حضور و نظارت بازرس و مهر شرکت بازرسی(COI)

۶-۲-۸- عدم استفاده از فرمت گواهینامه بازرسی(COI)

۶-۲-۹- عدم هماهنگی اطلاعات مندرج در گواهینامه بازرسی (COI) با سایر اسناد خرید

**تحت کنترل**

## دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

۶-۲-۱۰ صدور گواهینامه بازرسی قبل از صدور برنامه و تحویل کالا به شرکت حمل و نقل (COI,PSI)

۶-۲-۱۱ جعل اسناد (COI,PSI)

۶-۲-۱۲ صدور گواهینامه بازرسی (COI) بدون انجام آزمون جهت کالاهای مشمول مقررات استاندارد اجباری برای واردات

۶-۲-۱۳ عدم انجام بازرسی کامل طبق قرارداد بازرسی و سفارش بازرسی خریدار (COI,PSI)

۶-۲-۱۴ صدور گواهینامه بازرسی خارج از دامنه فعالیت تأیید صلاحیت مندرج در پروانه بازرسی (COI,PSI)

۶-۲-۱۵ سایر موارد مندرج در جدول پیوست شماره ۳

۶-۲-۱۶ سایر موارد به تشخیص هیات ارزیاب

### ۶-۳- روش طرح شکایت

شاکی می بایست طی نامه مکتوب نسبت به اعلام موضوع شکایت و خواسته بطور واضح به دبیرخانه هیات ارزیاب اقدام نماید. شکایت می بایست حاوی نکات ذیل باشد:

۶-۳-۱ مشخصات کامل شاکی و طرف شکایت

۶-۳-۲ مشخصات دقیق و آدرس شاکی

۶-۳-۳ ارائه ادله ای که شاکی برای اثبات ادعای خود دارد و مستندات مربوط به قرارداد بازرسی، اسناد خرید، مغایرت موجود در کالا، تخمین میزان خسارت.

### ۶-۴- روش رسیدگی

۶-۴-۱ موضوع شکایت/ادعا و گزارشات در دبیرخانه هیات ارزیاب مورد بررسی قرار گرفته و در صورت احراز قصور/ تخلف در هیات ارزیاب مطرح و تصمیم گیری می شود.

**تحت کنترل**

## دستورالعمل

## عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

۴-۶-۲ بعد از وصول شکایت، دبیر خانه می بایست کتباً موضوع را ظرف مدت حداکثر یک هفته به شرکت بازرسی اعلام و گواهی بازرسی، گزارش کامل بازرسی به همراه مستندات و توضیحات مربوطه را درخواست نماید.

۴-۶-۳ پس از وصول شکایت، دبیرخانه می بایست کتباً از شاکی تصویری خوانا از مدارک زیر را درخواست نماید: (شاکی موظف است مدارک مربوط را حداکثر ظرف مدت یکماه به دبیرخانه تحویل نماید)

۴-۶-۳-۱ پروفرما، مجوز ثبت سفارش، قرارداد خرید، سفارش خرید، ابزارهای پرداخت (اعتبار اسنادی، برات وصولی و حواله) و اصلاحیه ها و الحاقیه های اسناد مذکور در صورت وجود

۴-۶-۳-۲ سند حمل: بارنامه/راه نامه، رسید حمل کالا و لیست بسته بندی (Packing List)

۴-۶-۳-۳ قرارداد بازرسی

۴-۶-۳-۴ گواهینامه بازرسی و ضمانت آن مانند نتایج آزمون

۴-۶-۳-۵ گزارش بازرسی در مبدا یا مقصد

۴-۶-۳-۶ اظهارنامه گمرکی کالا، پروانه سبز گمرکی یا گواهی ترخیص کالا برای مناطق ویژه و آزاد

۴-۶-۳-۷ اظهار نامه فروشنده یا تولیدکننده

۴-۶-۳-۸ سایر مدارک مرتبط از قبیل مکاتبات اعلام مغایرت به فروشنده و سایر مدارک موثر در رسیدگی

۴-۶-۴ پس از دریافت مدارک و بررسی کارشناسی اولیه موضوع، طی دعوت نامه کتبی ظرف مدت یک هفته کاری از طرفین دعوی بطور همزمان جهت شرکت در جلسه بررسی موضوع دعوت بعمل می آید. فرم پیوست شماره ۱ "صورتجلسه اولیه رسیدگی به شکایات" به شماره ۱-۱۵۲/۲۳۵/ف در جلسه تکمیل و سایر نظرات و اطلاعات نیز گردآوری و طی گزارشی در سوابق شکایت نگهداری می شود.

یادآوری: صورتجلسه رسیدگی به شکایت جهت طرفین دعوی به منظور اقدام طبق تصمیم اخذ شده ارسال می گردد.

۴-۶-۵ پس از تکمیل فرم پیوست شماره ۱، کمیته فنی به منظور جمع بندی و تصمیم گیری بر اساس بند ۶-۶ این دستورالعمل تشکیل و فرم پیوست شماره ۲ " صورتجلسه کمیته فنی رسیدگی به شکایات" به شماره ۲-۱۵۲/۲۳۵/ف تکمیل میگردد.

**تحت کنترل**



## دستورالعمل

## عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

فرم مذکور به همراه سایر مدارک در جلسه هیات ارزیاب به منظور تصمیم گیری در خصوص بندهای ۶-۶-۱-۳ الی ۶-۶-۱-۵ ارائه میگردد.

یادآوری: چنانچه ادارات کل استاندارد استان ها و یا سایر دستگاه های اداری و قانونی نسبت به عملکرد شرکت های بازرسی طرح شکایت نمایند، موضوع حسب مفاد این دستورالعمل بررسی میگردد.

## ۶-۵- روش حل اختلاف

۶-۵-۱ در صورت مشاهده هرگونه مغایرت احتمالی در کمیت، کیفیت، بسته بندی کالا یا مشخصات سفارش، خریدار باید موارد را قبل از ترخیص کالا از گمرک مقصد و بدون انجام تغییراتی که ممکن است در تعیین مسئول یا چگونگی ایجاد مغایرت ادعا شده خلل وارد نماید به اطلاع فروشنده و شرکت بازرسی و یا نماینده آنان رسانده و ترتیبات لازم برای انجام بازدید، نمونه برداری و بازرسی مجدد و تحقیقات اولیه لازم با حضور نمایندگان خریدار، فروشنده و شرکت بازرسی برای تعیین میزان و علت مغایرت فراهم نماید مگر آنکه قبلاً ترتیبات دیگری با شرکت بازرسی طبق مستندات توافق شده باشد.

۶-۵-۲ در صورت کشف هرگونه مغایرت پس از ترخیص کالا از گمرک و حداکثر تا ۹۰ روز، خریدار باید مراتب را کتبا به فروشنده و شرکت بازرسی یا نماینده آن اعلام نماید و چنانچه تمامی کالا موجود بوده و قابل شناسایی و اثبات بر اساس مدارک حمل باشد، شرکت بازرسی به جهت بررسی موضوع و ارائه گزارش، نسبت به بازرسی مجدد کالا اقدام نماید.

یادآوری: شرکت بازرسی موظف است نمونه های شاهد را تا ۹۰ روز پس از ترخیص کالا نگهداری کند و چنانچه در طی این مدت شکایتی از سوی خریدار واصل گردید نمونه های شاهد تا پایان حل و فصل و حصول نتیجه قطعی توسط شرکت بازرسی باید نگهداری گردد.

۶-۵-۳ چنانچه اختلاف مورد حل و فصل قرار نگیرد شاکی می تواند کتبا شکایت خویش را همراه با اسناد و مدارک به دبیرخانه هیات منعکس نماید.

۶-۵-۴ چنانچه در هریک از مراحل رسیدگی به شکایت، توافق لازمه بین شاکی و متشاکی صورت گیرد پرونده از نظر سازمان مختومه ولیکن عملکرد شرکت بازرسی در هیات بررسی خواهد شد.

## دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

## ۶-۶- تعیین حدود جرایم

۶-۶-۱ در صورت تشخیص قصور و تخلف شرکت بازرسی بر اساس گزارش دبیر خانه هیات ارزیاب ، با شرکت بازرسی حسب مفاد بند ح ماده ۴ مقررات و ضوابط آئین نامه تأیید صلاحیت شرکتهای بازرسی و پیوست شماره ۳ "جدول درجه بندی خطاهای شرکتهای بازرسی" به شماره ۳-۱۵۲/۲۳۵/ج عمل می گردد.

۶-۶-۱-۱ در صورت احراز قصور شرکت بازرسی، دبیرخانه هیات ارزیاب نسبت به ابلاغ تذکر کتبی به شرکت بازرسی اقدام می نماید .

۶-۶-۱-۲ در صورت صدور سه تذکر از سوی دبیر خانه هیات ارزیاب ، یک اخطار در پرونده شرکت بازرسی خاطی ثبت می گردد .

۶-۶-۱-۳ در صورت تکرار خطایی که منجر به صدور اخطار دوم گردد، موضوع تخلف شرکت بازرسی در هیات ارزیاب مطرح و جریمه عدم امکان بازرسی در دامنه یا دامنه های فعالیت مرتبط با کالای مورد بازرسی و حوزه جغرافیایی محل تولید کالا برای شرکت بازرسی به مدت سه ماه در نظر گرفته خواهد شد .

۶-۶-۱-۴ در صورت تکرار خطایی که منجر به صدور اخطار سوم در کمتر از یکسال از اخطار دوم گردد، موضوع در هیات ارزیاب مطرح و جریمه عدم امکان بازرسی در دامنه یا دامنه های فعالیت مرتبط با کالای مورد بازرسی برای شرکت بازرسی به مدت شش ماه در نظر گرفته خواهد شد .

۶-۶-۱-۵ در صورت تکرار خطایی که منجر به صدور اخطار چهارم در کمتر از یکسال از اخطار سوم گردد، موضوع در هیات ارزیاب مطرح و در خصوص تعلیق یکساله و یا ابطال پروانه شرکت بازرسی تصمیم گیری خواهد شد.

یادآوری ۱: پس از گذشت یکسال از تاریخ ابلاغ هر اخطار ارزش آن به یک سوم تقلیل می یابد.

یادآوری ۲: زمان اجرای جریمه موضوع بند های فوق یک ماه بعد از ابلاغ موضوع از سوی دبیر خانه هیات ارزیاب به شرکت بازرسی خواهد بود.

یادآوری ۳: چنانچه زمان تمدید پروانه شرکت بازرسی مصادف با زمان تعلیق فعالیت آن شرکت باشد، تمدید پروانه بازرسی پس از دریافت کارمزد خدماتی با لحاظ نمودن موضوع در سایت سازمان در هیات ارزیاب طرح می

تحت کنترل

## دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

گردد.

۶-۶-۲ در صورتی که بررسی شکایت نیاز به صرف هزینه هایی شامل آزمون ، بازرسی مجدد و بررسی کارشناس رسمی دادگستری داشته باشد کلیه هزینه ها برعهده شاکی بوده و در صورت اثبات تخلف یا قصور شرکت بازرسی از جانب متشاکی می بایست پرداخت شود.

۶-۶-۳ وظایف و اختیارات هیأت ارزیاب نافی مسئولیت ، صلاحیت ها و اختیارات مراجع قضایی در خصوص رسیدگی به اختلافات و شکایات و حل و فصل دعاوی نبوده و در صورت احاله و طرح موضوع توسط طرفین اختلاف در مراجع قضایی، آراء صادره توسط مراجع قضایی حاکم بر تصمیمات هیأت و لازم الاتباع خواهد بود و در صورت عدم طرح اختلاف و شکایت در دادگستری و پذیرش طرفین ، رأی و تصمیمات هیأت ارزیاب نافذ و مجری می باشد.

#### ۷- مدارک مرتبط

۷-۱ استاندارد ملی ایران- شماره ۸۵۰۹ - سال ۱۳۸۴

۷-۲ استاندارد ملی ایزو ۱۷۰۲۰

۷-۳ ISO 10002: 2004

۷-۴ IFIA Recommended Terms and Conditions of Business: 1999

۷-۵ دستورالعمل چگونگی ارزیابی، تایید صلاحیت و نظارت بر شرکتهای بازرسی کالا- ۱۵۲/۲۳۷/د

۷-۶ روشهای ارزیابی انطباق کالاهای وارداتی- ۳۱/۲۳۰/ر

#### ۸- بایگانی سوابق

کلیه سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل از جمله کلیه مکاتبات مربوط به شکایات، جلسات کارشناسی، مدارک و گزارش های تهیه شده و مصوبات هیأت ارزیاب در دبیرخانه هیأت ارزیاب به مدت ۵ سال نگهداری

**تحت کنترل**

دستورالعمل

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

میشود.

۹- گیرندگان نسخ

ریاست سازمان، معاونت ارزیابی کیفیت، سازمانهای عضو هیات ارزیاب و واحدهای مرتبط سازمان

۱۰- پیوست ها

پیوست شماره ۱- فرم "صورتجلسه اولیه رسیدگی به شکایت" به شماره ۱-۱۵۲/۲۳۵/ف

پیوست شماره ۲- فرم "صورتجلسه کمیته فنی رسیدگی به شکایات" به شماره ۲-۱۵۲/۲۳۵/ف

پیوست شماره ۳-جدول "درجه بندی خطاهای شرکت های بازرسی کننده" به شماره ۳-۱۵۲/۲۳۵/ج

۱۱- مدارک منسوخ شد

این دستورالعمل در هیات ارزیاب دویست و چهل و چهارم مورخ ۹۴/۲/۲ به تصویب و تائید ریاست سازمان رسید.

تحت کنترل

دستورالعمل

عنوان: دستورالعمل رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

تصویب کننده	بررسی و تأیید کننده (اعضای کمیته تخصصی)	تهیه کننده	
نیره پروزیخت	۱- محمد رضا ممدوحی ۲- همایون نکونام ۳- ساسان خدایی ۴- رضا حاتمی ۵- مظفر علیخانی ۶- مسلم عباسی ۷- حسین قاضی طباطبایی ۸- عبدالرضا غلامی	یلدا رسولی  دبیر	نام و نام خانوادگی
رییس سازمان	۱-سماون ارزیابی کیفیت ۲-مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی ۳-نماینده وزارت صمت ۴-نماینده بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ۵-نماینده اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران ۶-رییس جامعه معیزی و بازرسی ایران ۷- کارشناس صاحب نظر در امور بازرسی کالا ۸- نماینده گمرک جمهوری اسلامی ایران	رئیس گروه تعیین کیفیت خدمات  دبیر	سمت
	۱- ۲- ۳- ساسان خدایی ۴- رضا حاتمی ۵- مظفر علیخانی ۶- مسلم عباسی ۷- حسین قاضی طباطبایی ۸- عبدالرضا غلامی	امضاء ۱- ۲- ۳- ۴- ۵- ۶- ۷- ۸-	

تحت کنترل

پیوست شماره ۱

فرم "صورتجلسه اولیه رسیدگی به شکایت" به شماره ۱-۱۵۲/۲۳۵/ف

تحت کنترل

## فرم

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

نام شاکی:	نام متشاکی:	تاریخ اعلام شکایت:
کالای موضوع بازرسی/قرارداد:	شماره اعتبار اسنادی:	تاریخ تشکیل جلسه:
مبلغ اعتبار اسنادی:		
موضوع شکایت:		
اعلام نظر شاکی:		
اعلام نظر متشاکی:		
تصمیمات اخذ شده:		
تهیه کننده:	حاضرین:	تاریخ تنظیم:

تحت کنترل

پیوست شماره ۲

فرم "صورتجلسه کمیته فنی رسیدگی به شکایات" به شماره ۲-۱۵۲/۲۳۵/ف

**تحت کنترل**



## فرم

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

۱- تاریخ جلسه:	۲- ساعت: الی	۳- مکان جلسه:
۴- موضوع جلسه:		
۵- حاضرین:		
نماینده/نمایندگان شرکت بازرسی:	نماینده/نمایندگان دبیرخانه هیات ارزیاب:	کارشناس رسمی دادگستری (در صورت نیاز):
۶- نتایج:		
۷- امضا:		

تحت کنترل

پیوست شماره ۳

جدول "درجه بندی خطاهای شرکت های بازرسی کننده" به شماره ۱۵۲/۲۳۵ ج

**تحت کنترل**

## جدول

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

ردیف	شرح خطا	نوع خطا	مجازات
۱	جعل اسناد	تخلف	تا ۲ اخطار
۲	صدور گواهی نامه خلاف واقع	تخلف	اخطار
۳	انجام بازرسی و صدور گواهی نامه با وجود جهات رد قانونی	تخلف	اخطار
۴	انجام بازرسی و صدور گواهی با پروانه بدون اعتبار	تخلف	اخطار
۵	صدور گواهی COI بدون انجام آزمون	تخلف	اخطار
۶	صدور گواهی بازرسی قبل از صدور بارنامه و تحویل کالا به شرکت حمل و نقل	تخلف	اخطار
۷	بازرسی خارج از حوزه جغرافیایی	تخلف	اخطار
۸	صدور گواهی COI بر اساس استاندارد غیرقابل قبول و غیر مرتبط	تخلف	اخطار
۹	بازرسی خارج از دامنه	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۰	عدم رعایت فرایندهای بازرسی	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۱	عدم استفاده از آزمایشگاه مورد قبول سازمان با وجود آزمایشگاه تایید صلاحیت شده در کشور	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۲	صدور گواهی COI بدون انجام کلیه بندهای آزمون استاندارد کالا	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۳	صدور گواهی COI بدون رعایت کلیه استانداردهای مرتبط با یک کالا (ایمنی، عملکرد، انرژی...)	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۴	صدور گواهی COI به استناد نتایج آزمون مغایر	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۵	عدم رعایت مفاد قرارداد بازرسی	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۶	عدم ارائه برگ آزمون معتبر و مرتبط با کالای مورد بازرسی	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۷	انجام آزمون در آزمایشگاه کارخانه و یا آزمایشگاه فاقد استاندارد ۱۷۰۲۵ بدون حضور بازرس	تخلف	تا ۳ تذکر
۱۸	عدم نگهداری سوابق بازرسی در بازه زمانی مشخص	تخلف	تا ۳ تذکر

تحت کنترل

## جدول

عنوان: رسیدگی به اعتراضات و اختلافات بین خریداران و شرکت های بازرسی

۱۹	عدم انعقاد قرارداد بازرسی/سفرش بازرسی	تخلف	۲ تذکر
۲۰	دخل و تصرف در متن قرارداد بازرسی ابلاغی	تخلف	تا ۲ تذکر
۲۱	صدور گواهی بازرسی (در مورد اعتبارات اسنادی) بدون ارائه نامه "پذیرش بازرسی" به بانک	تخلف	تا ۲ تذکر
۲۲	استناد به تصویر سندی که فروشنده/تولیدکننده ارائه و بازرسی بر اساس آن گواهی صادر نموده است بدون اینکه اصالت سند برای وی محرز شده باشد	تخلف	تا ۲ تذکر
۲۳	عدم ارائه گزارش بازرسی/ ارائه گزارش بازرسی بدون مستندات	تخلف	تا ۲ تذکر
۲۴	سو رفتار و اعمال خلاف شئونات شغلی	تخلف	تا ۲ تذکر
۲۵	عدم دقت در اطلاعات مندرج در گواهی بازرسی COI با اسناد خرید و یا اسناد حمل (اشکال تاپی)	قصور	تذکر
۲۶	عدم درج نام بازرسی در برگه آزمون آزمایشگاه کارخانه و گواهی نامه بازرسی	قصور	تذکر
۲۷	پیوست ننمودن برگه آزمون مورد قبول و اظهار نامه فروشنده/تولید کننده	قصور	تذکر
۲۸	بازرسی در مقصد بدون هماهنگی با سازمان	قصور	تذکر
۲۹	عدم استفاده از فرمت گواهی بازرسی COI	قصور	تذکر
۳۰	عدم صدور فاکتور برای مشتری	قصور	تذکر