

مدیریت عامل محترم شرکت

با درود و احترام.

ضمن تشکر از انتخاب این سازمان بعنوان سازمان ممیز و صادر کننده گواهینامه سیستم های مدیریت کیفیت، خواهشمند است با پاسخگویی به سوالات مطروحه ذیل و ارسال به نامبر ویا پست الکترونیک مارا در ارائه خدماتی بهتر و درخور آن سازمان محترم یاری فرمایید.

با سپاس

نام تکمیل کننده فرم و سمت:

عملکرد تیم ممیزی				
سرممیز				
سوالات	زیاد	تا حدودی	کم	ناراضی
۱ تا چه اندازه از مدیریت تیم ممیزان رضایت دارید؟				
۲ تا چه اندازه برنامه ممیزی مطابق پلن از پیش ارسال شده انجام گرفت؟				
۳ تا چه اندازه یافته های ممیزی را منطبق با سازمان خود می دانید؟				
۴ آیا در جلسه افتتاحیه تیم ممیزان و نقش هر یک به سازمان معرفی شدند؟				
۵ آیا در جلسه اختتامیه توضیحات کافی با ذکر الزام و بند مربوطه در خصوص یافته های ممیزین ارائه گردید؟				
۶ آیا از نحوه برخورد سرممیز رضایت دارید؟				
۷ آشنایی/ دانش سرممیز با فرآیند و محصولات تولیدی آن سازمان در چه حدی بود؟				
۸ آیا رفتار سرممیز با مدیران و پرسنل سازمان اخلاقی/حرفه ای و دوستانه بود؟				
۹ آیا سرممیز اظهارات و توضیحات کافی در خصوص رعایت محرمانگی در جلسه افتتاحیه داشت؟				
۱۰ آیا سرممیز، توضیحات و پاسخ های مدیران و پرسنل سازمان با دقت میشنید و آیین نامه ها و الزامات داخلی و نکات ایمنی اظهار شده توسط ایشان را رعایت میکرد؟				
(جدول الف)				

عملکرد تیم ممیزی				
ممیز/کارشناس فنی				
ناراضی	کم	تا حدودی	زیاد	سوالات
				۱ تا چه اندازه از مدیریت تیم ممیزان رضایت دارید؟
				۲ تا چه اندازه برنامه ممیزی مطابق پلن از پیش ارسال شده انجام گرفت؟
				۳ تا چه اندازه یافته های ممیزی را منطبق با سازمان خود می دانید؟
				۴ آیا در جلسه افتتاحیه تیم ممیزان و نقش هر یک به سازمان معرفی شدند؟
				۵ آیا در جلسه اختتامیه توضیحات کافی با ذکر الزام و بند مربوطه در خصوص یافته های ممیزین ارائه گردید؟
				۶ آیا از نحوه برخورد ممیز/کارشناس فنی رضایت دارید؟
				۷ آشنایی/ دانش ممیز/کارشناس فنی با فرآیند و محصولات تولیدی آن سازمان در چه حدی بود؟
				۸ آیا رفتار ممیز/کارشناس فنی با مدیران و پرسنل سازمان اخلاقی/حرفه ای و دوستانه بود؟
				۹ آیا ممیز/کارشناس فنی اظهارات و توضیحات کافی در خصوص رعایت محرمانگی در جلسه افتتاحیه داشت؟
				۱۰ آیا ممیز/کارشناس فنی ، توضیحات و پاسخ های مدیران و پرسنل سازمان با دقت میشنید و آیین نامه ها و الزامات داخلی و نکات ایمنی اظهار شده توسط ایشان را رعایت میکرد؟
(جدول ب)				

توجه: در صورتیکه بیش از یک ممیز و یا یک کارشناس فنی در تیم ممیزی شما شرکت داشته اند، لطفاً به ازای هریک از ایشان جدول فوق را جداگانه با ذکر نام هر یک از ایشان تکمیل فرمایید.

عملکرد تیم بازرگانی/اداری و فنی				
سوالات	زیاد	تا حدودی	کم	ناراضی
۱ تا چه اندازه از انتخاب این سازمان بعنوان سازمان ممیز رضایت دارید؟				
۲ تا چه اندازه در انتخاب این سازمان بعنوان سازمان ممیز نقش داشته اید؟				
۳ تا چه اندازه از مدت زمان دریافت گواهینامه رضایت دارید؟				
۴ تا چه اندازه هزینه صدور گواهینامه را مناسب ارزیابی می کنید؟				
۵ آیا از نحوه رفتار کادر دفتری شرکت رضایت دارید؟				
۶ تا چه اندازه از عملکرد تیم فنی ایرانیان گواه کوثر رضایت دارید؟				
۷ تا چه اندازه سیستم مستقر شده را مفید ارزیابی می کنید؟				
۸ تا چه اندازه تمایل دارید تا سایر سیستمهای مدیریتی را در سازمان خود پیاده سازی نمایید؟				
۹ در صورت استقرار سیستمهای دیگر تا چه اندازه تمایل دارید تا توسط این سازمان ممیزی شوید؟				
۱۰ آیا از آرم و لوگو در تبلیغات و مکاتبات اداری استفاده می نمایید؟				
(جدول ج)				

• آیا این سازمان را به همکارانتان توصیه می نمایید؟ ☐ بلی ☐ خیر

• به نظر شما چه نوع خدماتی باید توسط این سازمان ارائه گردد تا موجب افزایش رضایت شرکتها گردد؟

• هرگونه مشکل و یا شکایت در ارتباط با فرایند ممیزی، اخذ گواهینامه و کارشناسان این مجموعه را مطرح فرمایید.

Dear CEO of the company

With special thanks for choosing this organization as a Certified Organization and Certification Authority for Quality Management Systems, please help us by answering the following questions and sending it to our fax or e-mail in providing better services suitable for that esteemed organization.

customer Name and Position

Performance of the audit team					
lead auditor					
No.	Questions	great	Fair	little	Dissatisfied
1	To what extent are you satisfied with the management of the auditors' team?				
2	To what extent have you played a role in choosing this organization as an audit organization?				
3	To what extent do you consider the audit findings coincident with your organization?				
4	Were the auditors' team and their role introduced to the organization at the opening meeting?				
5	In the closing meeting, were sufficient explanations given regarding the auditors' findings by mentioning the relevant requirements and clauses?				
6	Are you satisfied with lead auditor's behavior?				
7	To what extent was the familiarity/knowledge of lead auditor with the process and production process of that organization?				
8	Was the behavior of the lead auditor expert with the managers and personnel of the organization ethical/professional and friendly?				
9	Did the lead auditor make sufficient statements and explanations regarding the observance of confidentiality in the opening meeting?				
10	Did the lead auditor listen to the explanations and answers of the managers and personnel of the organization carefully and did she follow the regulations and internal requirements and safety points stated by them?				

Table A

Performance of the audit team

Auditor/Technical Expert

No.	Questions	great	Fair	little	Dissatisfied
1	To what extent are you satisfied with the management of the auditors' team?				
2	To what extent was the audit program carried out according to the pre-submitted plan?				
3	To what extent do you consider the audit findings coincident with your organization?				
4	Were the auditors' team and their role introduced to the organization at the opening meeting?				
5	In the closing meeting, were sufficient explanations given regarding the auditors' findings by mentioning the relevant requirements and clauses?				
6	Are you satisfied with Auditor/Technical Expert'S behavior?				
7	To what extent was the familiarity/knowledge of Auditor/Technical Expert with the process and production process of that organization?				
8	Was the behavior of the auditor/technical expert with the managers and personnel of the organization ethical/professional and friendly?				
9	Did the auditor/technical make sufficient statements and explanations regarding the observance of confidentiality in the opening meeting?				
10	Did the auditor/technical auditor listen to the explanations and answers of the managers and personnel of the organization carefully and did she follow the regulations and internal requirements and safety points stated by them?				

Table B

Note: If more than one auditor or technical expert participated in your audit team, please complete the above table separately for each of them by mentioning their names.

Performance of the commercial/administrative and technical team

No.	Questions	great	Fair	little	Dissatisfied
1	To what extent are you satisfied with the management of the auditors' team?				
2	To what extent was the audit program carried out according to the pre-submitted plan?				
3	To what extent are you satisfied with the duration of receiving the certificate?				
4	To what extent do you consider the cost of certification appropriate?				
5	Are you satisfied with the behavior of the company's office staff?				
6	To what extent are you satisfied with the performance of Iranian Govah Cosar's technical team?				
7	How useful do you consider the established system?				
8	How willing are you to implement other management systems in your organization?				
9	If other systems are established, how much do you want to be audited by this organization?				
10	Do you use this logo in advertising and office correspondence?				

Table C

- Would you recommend this organization to your colleagues? Yes ☐ No ☐
- In your opinion, what kind of services should be provided by this organization in order to increase the satisfaction of customers?
- Please note any problems or complaints related to the audit process, certification and experts of this collection.