

# اداره کل استاندارد خوزستان

## فرایند رسیدگی به شکایات

شروع

دریافت شکایت از کالای مشمول استاندارد  
اجباری

عدم قبول شکایت و اطلاع به شاکی

بررسی اولیه شکایت و مدارک

قبول شکایت

ثبت شکایات در سایت رسیدگی به شکایات  
سازمان استاندارد  
www.isiri.org

بررسی شکایت و در صورت لزوم بازرسی از کالا یا  
خدمات مغایر با استاندارد و تهیه گزارش توسط  
کارشنای اجرای استاندارد و در صورت نیاز انجام  
آزمون

واحد در استان

خوزستان مستقر باشد

واحد در استان دیگر مستقر باشد

اطلاع به استان محل واحد تولیدی یا توزیعی  
جهت اقدام موثر و اطلاع نتیجه به اداره کل  
خوزستان

تذکر و اخطار به واحد تولیدی و یا توزیعی  
جهت جبران خسارت و جلب رضایت شاکی

عدم همکاری واحد

اقدام موثر واحد

اعلام نتیجه به فرد شاکی

اعلام جرم از واحد تولید کننده و یا  
توزیع کننده متخلف

اعلام نتیجه به فرد شاکی