



苦情処理手順

ペリージョンソン ラボラトリー アクレディテーション インク

本手順書では、PJLA または PJLA により認定された試験所・校正機関に対する苦情を処理するためのプロセスについて説明する。



苦情処理手順

1.0 一般

- 1.1 目的：PJLA が直接的にまたは間接的に受けた、PJLA または PJLA により認定された試験所・校正機関に対する苦情の取り扱い手順を明確に示す。また必要に応じて、是正処置及び品質改善を行うことにより、そのような苦情から最大限の利益を得る。
- 1.2 適用範囲：発生源にかかわらず、PJLA、PJLA の代表者、または PJLA により認定された試験所・校正機関に関する苦情のすべてに適用される。これには以下に示すものを含むが、それらに限定されるものではない：
 - 1) 内部顧客(PJLA 社内)、
 - 2) PJLA と契約した試験所・校正機関の顧客、
 - 3) PJLA が認定した試験所・校正機関に対する苦情を申し立てる顧客
 - 4) PJLA に関して苦情のあるすべての組織、または
 - 5) PJLA の従業員あるいは下請負契約者の行為に関して苦情のある試験所・校正機関
 - 6) 外部の認証機関や ILAC MRA の関係者

2.0 関連手順、定義、書類

- 2.1 ISO/IEC 17011 : 2004
- 2.2 IPL-2 品質マニュアル
- 2.3 IPL-1 定款
- 2.4 LF-3 認定業務委託契約書
- 2.5 LF-43A 顧客からの苦情マスターリスト
- 2.6 SOP-1 認定手順
- 2.7 SOP-5 品質記録手順
- 2.8 SOP-8 是正処置及び予防処置手順
- 2.9 SOP-10 異議・不服申し立て手順
- 2.10 SOP-11 認定の一時停止・取り消しまたは縮小手順

3.0 責任

- 3.1 社長/オペレーションマネージャーは、PJLA の顧客、PJLA、または PJLA の代表者について提出された苦情の処理に対して責任を負う。

4.0 PJLAに関する苦情

- 4.1 PJLAに対する苦情の場合、社長/オペレーションマネージャーは、苦情を評価し、その内容や妥当性を確実にするため、すべての適切な手段を講じる。社長/オペレーションマネージャーは、取るべき処置の決定を行い、苦情の申立人に通知する。このプロセスには、苦情に関係するPJLAの従業員または下請負契約者へ通知し、返答を得ることを含む。



苦情処理手順

- 4.2 社長/オペレーションマネージャーが、その苦情が重要性またはいかなる処置も必要ないと判断した場合には、申立人は、SOP-10 に従って異議を申し立てることができる旨を通知される。
- 4.3 社長/オペレーションマネージャーが、苦情が全面的または部分的に妥当性のあるものであると判断した場合、「是正処置・予防処置手順(SOP-8)」に従って、是正措置を実施するために必要なあらゆる適切な手段を講じ、監督する。
- 4.4 社長/オペレーションマネージャーまたは苦情処理の取り扱いに責任のある担当者に対して出された苦情は、公平な決定がなされていることを確実にするため、その他の部門（テクニカルプログラムマネージャー、技術委員会または判定委員会）に委任される。
- 4.5 是正処置が実施された後、取られた処置の有効性を評価する。その処置が満足のいくものであると判断された時点で、社長/オペレーションマネージャーは、是正処置の内容を苦情申立人に通知し、さらなるコメントを求める。

5.0 PJLAによって認定された認定試験所・校正機関に関する苦情

- 5.1 苦情の受理に際し、社長/オペレーションマネージャーは、すべての関連情報をできれば書面で引き出す。PJLAは定期的実施されるサーベイランス審査を通して、試験所・校正機関の苦情ファイルの継続的評価を行う。これは、契約書(LF-3)で義務付けられている。この手順では、PJLA及びPJLAによって認定された試験所校正機関と関連しているかどうかにかかわらず、すべての苦情に適用される。
- 5.2 社長/オペレーションマネージャーは、苦情を受け取った試験所・校正機関に対して、苦情がまずはその試験所・校正機関によって対処されたことを確実にしながら、情報を転送し書面による意見の提出を求める
- 5.3 30日以内に試験所・校正機関から回答がない場合、または社長/オペレーションマネージャーが、苦情の見直しをした際に当該顧客がPJLAとの契約内容に違反していると判断した場合、社長/オペレーションマネージャーは認定の一時停止・取り消しまたは縮小手順(SOP-11)を適用する。
- 5.4 社長/オペレーションマネージャーが、その苦情が重要性またはいかなる処置も必要ないと判断した場合には、申立人は、SOP-10 に従って議論を行うもしくは異議を申し立てることができる旨を通知される。
- 5.5 いかなる場合でも、社長/オペレーションマネージャーは、試験所・校正機関に決定事項を書面で通知する。また、両者に、異議・不服申し立て手順(SOP-10)に従い異議を申し立てることができることも通知する。

6.0 記録

- 6.1 苦情処理のすべて記録は、SOP-5に従って維持・保管される。