



重篤な苦情処理

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。そのような場合、苦情に関する調査と決定は、苦情者に対する差別的な行動を引き起こしてはならない。



重篤な苦情処理

1.0 一般

- 1.1 目的： PJLA または PJLA により認定された適合性評価機関に対する苦情の取り扱いプロセスを、苦情の受領、評価、決定のプロセスを含み、明確に示す。
- 1.2 適用範囲： PJLA の認定活動に関するいかなる利害関係者から受領した苦情のすべてに適用される。

2.0 関連手順

- 2.1 ISO/IEC 17011 : 2017
- 2.2 IPL-2 品質マニュアル
- 2.3 IPL-1 定款
- 2.4 LF-3 認定サービスに対する契約書
- 2.5 LF-43a 主要な苦情
- 2.6 SOP 認定手順
- 2.7 SOP-5 品質記録手順
- 2.8 SOP-8 是正処置及び改善の機会の手順
- 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または指名された者は、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評価に対して責任を負う。

4.0 PJLA に関する苦情

- 4.1 PJLA に対する苦情を受領した場合、社長/オペレーションマネージャーまたは指定された者は、内容や妥当性を評価する。苦情の申立人は、苦情が受理され、必要に応じて適切な処置を講じるために評価されている旨の通知を受ける。すべての苦情は受領時に、苦情のマスタログ（LF-43a）に記録される。
- 4.2 社長/オペレーションマネージャーまたは指定された者が、苦情が全面的または部分的において妥当性のあるものであると判断した場合、PJLA の「是正処置及び改善の機会手順（SOP-8）」に従い、是正処置報告を開始する。
- 4.3 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。



重篤な苦情処理

- 4.4** 是正処置が実施された後、申立人は通知を受ける。申立人が満足のいく回答であると認識された時点で、その苦情は完了したものとみなされる。
- 4.5** 社長/オペレーションマネージャーまたは指定された者が、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、申立人は本決定を通知され、「異議・不服申立て手順 (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。
- 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** 適合性評価機関についての苦情の受理に際し、社長/オペレーションマネージャーまたは指定された者は、すべての関連情報を引き出し、懸念に対して必要な処置を講ずるよう適合性評価機関に通知する。適合性評価機関は、問題の解決に向けてすべての適切な処置を講じたという証拠を 30 日間で示すこと。苦情で得た情報は、顧客ファイルに綴じられ、苦情マスターログ (LF-43a) に記録される。その苦情に関連する追加のフォローアップ活動が、適合性評価委機関の次回審査で要求される場合がある。
- 5.2** 30 日以内に適合性評価機関から回答がない場合、または回答が満足いくものでない場合、社長/オペレーションマネージャーまたは指定された者は、認定の一時停止・取り消しまたは縮小手順 (SOP-11) を適用することができる。
- 5.3** 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、本決定を通知され、「異議・不服申立て手順」(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。
- 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。