



重篤な苦情処理

本手順書では、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を処理するためのプロセスについて説明する。苦情に関する調査と決定は、いかなる場合においても、苦情申立人に対する差別的な行為につながるものではない。



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処理に関するプロセスを示す。これには、苦情の受領、評価、決定のプロセスが含まれる。
- 1.2 適用範囲: PJLA の認定活動に関して利害関係者から受けたすべての苦情に適用される。

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 適合性評価機関 (CAB) 認定委託契約書
- 2.5 LF-43a 苦情マスターログ
- 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 担当者について提出された苦情を評価する責任を負う。

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名された者が、内容や妥当性について評価する。苦情申立人は、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後、苦情のマスターログ (LF-43a) に記録される。



重篤な苦情処理

- 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、苦情の全部または一部が有効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、是正処置報告が開始される。
- 4.3** 苦情処理の取り扱いに責任を持つ社長、オペレーションマネージャーまたは指定された者に対してなされた苦情は、公平な決定がなされることを確実にするため、PJLA の他の関係者 (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) に処理を委任される。
- 4.4** 是正処置が実施された後、苦情申立人に通知される。苦情申立人が満足 of いく対応であると認めた時点で、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、その苦情には正当な理由がない、またはさらなる措置を講じる必要はないと判断した場合には、苦情申立人にその決定が通知され、「異議・不服申立て手順 (SOP-10)」に従って異議を申し立てる権利があることについて通知される。
- 4.6** 苦情に関する調査及び決定は、苦情申立人に対するいかなる差別的な行為にもつながらない。
- 5.0** PJLA によって認定された適合性評価機関に関する苦情
- 5.1** 適合性評価機関についての苦情を受けた場合、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、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 日以内に示すこと。苦情から得た情報は、顧客ファイルに保存され、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、適合性評価機関の次回審査で求められる場合がある。
- 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、取り消し又は縮小手順 (SOP-11) を適用する場合がある。
- 5.3** 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、その苦情には正当な理由がない、またはさらなる措置を講じる必要はないと判断した場合には、苦情申立人にその決定が通知され、「異議・不服申立て手順」(SOP-10) に従って決定に異議または不服を申し立てる権利があることについて通知される。



重篤な苦情処理

6.0 記録

- 6.1 苦情処理に関するすべて記録は、SOP-5 に従って保存される。