

苦情対応に関する規定

VLAC-VR109 :2019



発行日 2019年3月26日

株式会社 電磁環境試験所認定センター
〒106-0041 東京都港区麻布台 2-3-5 ノアビル7階

1. 適用

この規定は当社に寄せられた苦情に対する対応の方針及び対応の手順について規定する。

2. 苦情に対する方針

当社は認定活動に関する苦情は他の業務に優先して対応する。

3. 苦情対応の手順

苦情には以下の手順にしたがって対応する。

3.1 苦情受付と処理は苦情申立者を差別せず公平に扱う。認定ラボラトリ又は認定ラボラトリを利用する個人又は組織等から受理する苦情を受付けた場合は、ただちに全員に通知して業務管理部長を議長とする苦情対応会議を開催する。

3.2 苦情対応会議では苦情の分析を行う。苦情が認定活動に関係するものか否かを確認し、認定活動に関する場合は対象がラボラトリであるか当社であるかにより以下の対応をとる。ラボラトリに対する苦情の場合は、苦情申立者の了解を得てから苦情に関する情報を当該ラボラトリに通知し、対処を要請する。

一当社に対する苦情の場合は、必要があれば認定委員会等の関係者の協力を得て苦情の原因究明を行い、適切な処置を講じ苦情対応の進捗を苦情申立者に報告する。

認定活動に関わらない苦情の場合は苦情内容を分析し、苦情申立者と対応を協議して是正処置を講じる。

苦情対応の実施内容及び経過報告は全員に通知する。

3.3 苦情申し立て者への回答内容は苦情の対象となっていない部署（人員）が決定する。当該ラボラトリが初期対応した場合はそれを参照する。

3.4 是正処置が必要な場合には是正処置の手順に従って実施する。

3.5 ある苦情が、当社が認定した全てのラボラトリに対して共通するものである場合、全ての認定ラボラトリについて説明と是正対応を行う。

3.6 苦情対応の完了の判断は苦情申し立て者との合意による

3.7 当社は苦情処理及び決定についての責任を負う。

3.8 苦情対応の記録を残す。この記録には次の事項を記載する。

- ・ 苦情の受領日
- ・ 苦情申立人
- ・ 苦情の内容

- ・ 苦情に該当すると判断した根拠（又は苦情に該当しないと判断した理由）
- ・ 苦情発生原因
- ・ 苦情解決のプロセス（苦情申立人及び関係者とのコミュニケーション、苦情の原因究明、是正処置）の記録。
- ・ 苦情申立人との合意内容
- ・ 苦情処理の完了日
- ・ 今後必要な対応（監査、聞き取り、改善など）

以下余白