

異議申立て及び苦情への対応

1. 異議申立て

- 1) 管理責任者は、異議申し立てを文書にて受理した場合、直ちに、異議調査チームを設置します。
- 2) 異議調査チーム構成員は、担当審査員及び認証決定者以外の力量のある者で構成します。
- 3) 管理責任者は異議申立ての提出、調査及び異議申立てに関する決定が、申立者に対する差別的行動にならないよう配慮します。
- 4) 異議調査チームは、異議申立者の主張、審査の過程、認証決定の過程を調査し、必要に応じて、現地確認調査を行い、調査結果を異議申立処理委員会に提出します。異議申立処理委員会は、異議調査チームの報告を審議し、異議申立の有効性を判定します。JCQAのトップマネジメントは、認証決定の変更が必要な場合はその処置を行います。
- 5) 審査統括部は、異議申立てを有効と判定し、認証決定の変更をする場合は、その原因を調査し是正処置を取ります。異議申立処理の過程を記録し、保管します。
- 6) 審査統括部長は、異議申立ての受理から始まる処理の進捗を異議申立者に適宜必要に応じ報告し、異議申立処理委員会で審議決定された内容を文書で伝達します。

異議申立処理委員会：

- a) 異議申し立てについて審議し処理するために、JCQA社内に設けます。
- b) 公平性を担保するために、社長を委員長とする常勤役員会メンバーに加え、2名の社外委員を加えて構成します。異議調査チーム構成員が必要に応じ、参考人として参加します。
- c) 議決は委員長及び社外委員で行い、過半数の賛成により決定します。

2. 苦情

- 1) 日本化学キューエイ株式会社（以下「JCQA」という）の管理責任者は、認証の受審組織やその他の利害関係者から JCQA の審査活動に対する苦情を文書で受理したときは、速やかに苦情対策委員会を招集して、処理を開始します。口頭で受けた場合は、文書での提出を依頼します。但し、苦情が匿名やさらなる接触が不可能な状態で寄せられた場合は、情報としてだけ受け取り、ここで言う苦情には扱いません。
- 2) 受理した苦情について管理責任者は必要に応じて関係審査部長に指示し、JCQA が責任を負う認証活動に関係するものかどうかを確認し、関係がなければそれ以上の処置は行いません。苦情が JCQA の審査活動に関するものである場合、3) に従った処置を行います。
- 3) JCQA の活動に原因があった場合は、管理責任者は調査担当者を任命し、当該の受審組織に対して、照会及び原因の調査を行います。必要に応じて、現地確認調査を行います。結果を苦情対策委員会に報告して是正処置を取ります。
- 4) 苦情の受理から始まる処置について、管理責任者は苦情処理の過程は記録し保持します。当該審査部長は適切な修正及び是正処置が行われたことを確認し、苦情対策委員会に報告します。
- 5) 管理責任者は当該審査部長等関係者を指揮し、苦情の是正処置の妥当性を確認するために必要なすべての情報の収集及び検証を行います。
- 6) 管理部長は、苦情の受理から始まる処置の進捗を苦情申立者に適宜必要に応じ報告し、苦情対策委員会で審議決定された内容を文書で伝達します。
- 7) 管理部長は苦情の内容及び決定内容を公表するかどうか、どの範囲とするかについて苦情申立者と協議し決定することがあります。

苦情対策委員会：

- a) 苦情について審議し処置するために、JCQA 社内に設けます。
- b) 社長を委員長とする常勤役員会メンバーで構成され、複数の委員を招集して開催し、審議の上、委員長が決定をします。