

マネジメントシステム認証 苦情取扱規程

2019年 9月 1日制定

(目的)

第1条 この規程は、一般財団法人建材試験センターISO審査本部（以下「JTCCM MS」という。）のマネジメントシステム認証事業（以下、「MS認証事業」という。）に関し、寄せられた苦情に迅速かつ確実に対処し、苦情を申し立てた者（以下、「申立者」という。）の不平・不満を解消し、苦情の再発防止、業務の改善等を行うことにより信頼性を向上し、もって、マネジメントシステム認証の公平性、適切性及び有効性を確保し、MS認証事業の健全かつ円滑な実施に資することを目的とする。

(定義)

第2条 苦情とは、業務の遂行に当たって、マネジメントシステム第三者認証の利用者が回答を期待して、書面で行う異議申立て以外の抗議、要求、不平、不満等の表明をいう。

2 マネジメントシステム第三者認証の利用者とは、MS認証事業の登録組織及びMS認証事業の登録組織の活動の利用者をいう。

3 認証業務に関する責任は、ISO/JIS Q 17021-1に基づいたものとする。

(適用範囲)

第3条 この規程は、JTCCM MSが実施するMS認証事業に関し、申立者からの苦情への対処並びに再発防止の手続き及び手順について適用する。ただし、異議申立てに関しては、別途「マネジメントシステム認証異議申立て取扱規程」による。

(苦情対処基本方針)

第4条 苦情への対処は、次の基本方針に従って行う。

- (1) 苦情の内容の軽重を問わず率直に受け入れ、正式な苦情としての受領を、申請者に対し通知する。
- (2) 苦情への対処は、他の業務に優先して迅速かつ確実に行い、必要に応じてその結果を申出者に報告する。
- (3) その苦情に係わる認証活動に関与しなかったものが解決するための決定を行う。

(苦情の分類)

第5条 苦情は、その内容により次のように分類する。

(1) 分類 A

組織の MS 認証登録に関するものであり、認証範囲内に該当するもの。

(2) 分類 B

前号以外のもの。例えば、「一般苦情（苦情以外の不満）」、「意見」、「その他知り得た情報」など、MS 認証登録組織に関する情報提供などと判断されるもの。

2 前項の判断は、システム管理責任者（苦情管理責任者）が行い、ISO 審査本部長に報告する。

(苦情の対処)

第6条 苦情を受けた場合の対処は、センターの「苦情取扱基本規程」に基づき行う。

2 受理した苦情が JTCCM MS が責任を負う被認証組織の MS 認証登録に関するものであれば、被認証組織の認証されたマネジメントシステムの有効性・適合性を含めて対処する。

3 JTCCM MS の認証業務に対する苦情で、上級経営管理者が、認証業務のプロセスに対して見直しが必要であると判断した場合は、担当する部署、または苦情管理責任者に対して、是正処置を実施させる。

(苦情対応の記録)

第7条 苦情対応の記録は、「マネジメントシステム認証文書・記録管理規程」に基づき保管する。

(主幹部署)

第9条 この規程は、ISO 審査本部が主管する。

附 則 (2019年8月建試第 I2019-129号)

1 この規程は、2019年10月1日から適用する。