

LRQA のマネジメントシステムの 苦情および異議申立プロセス

CLIENT INFORMATION NOTE

苦情・紛争 概要

審査、妥当性確認、検証活動のさまざまな段階で、審査結果をめぐる議論が生じる場合があります。これらのプロセスでは、審査員、確認者、または検証者が、審査結果作成の基となった証拠書類を明確に定義する必要があります。審査員、確認者または検証者は、審査、妥当性確認、検証の期間中および最終時にクライアントにその証拠を提示します。クライアントの施設で行われる訪問の場合、審査員（または確認者や検証者）は、その拠点でこれを行います。審査、妥当性確認、検証の期間中に生じる異議は、その時に解決しなければなりません。

LRQA のクライアントまたは第三者から、審査、妥当性確認、検証プロセスの期間外に提起されたその他の苦情、論争、不満のフィードバックは、以下の「LRQA への連絡」のセクションに記載のように行うことができます。

事務所のレビュー

ただし、訪問中に問題を解決できないことが判明した場合は、クライアントまたは審査員（または検証者や証明者）は、審査契約書を有する事務所の適切なテクニカル・品質マネジャーに問題を報告することができます。そして、クライアントと事務所スタッフ間での話し合いにつながることもあります。

苦情を受領した場合、適切なテクニカル・品質マネジャーは、第三者に連絡してさらなる情報を要求し、以下に説明するプロセスに従って苦情の調査を開始し、解決を図ります。

コーポレートによるテクニカル 審査

万一、こうした協議が満足のいく結論に達しなかった場合、エリア・オペレーション・マネジャーは、コーポレートのテクニカル・品質部から追加の助言を求めることができます。その場合は、各地の事務所がコーポレートのテクニカル・品質部門の見解をクライアントに伝えます。このレベルまで上申されたケースの大部分は、この段階で解決に至ります。しかし、このレベルでケースが解決されない場合、クライアントは独立した異議申立を行う権利を有します。

独立パネル

この場合、審査契約を締結している事務所のマネジャーは、その案件をマネジメントシステム・ビジネスディレクターに提示し、ビジネスディレクターが LRQA マネジメントシステムテクニカル諮問委員会に連絡します。テクニカル諮問委員会は、世界各地の利害関係者から選ばれた業界の独立した専門家のグループで、LRQA のマネジメントシステム部門のサービス提供の質を監視する責任を担います。

テクニカル諮問委員会の委員長は、異議申立パネルとしての役割を担う公平なメンバー 3 名を指名し、1 名は議長となります。パネルは、問題を検討するための会議の日付を決定し、申立人が出席し、自らの主張を表明する機会が与えられるように申立人に直接日付を通知します。パネルはまた、他の立会人を招集し、最終的な判断を下すために適切と考える専門家と協議することもあります。

最終判断

審査契約を有する事務所のマネジャーは、申立人に対して、異議申立パネルの意見書を通達します。LRQA は、異議申立パネルの判断を最終決定とします。

LRQA が、認証を受けたクライアントに関する苦情を受けた場合、当該クラ

クライアントへの次回訪問時に調査を実施します。

訪問・苦情調査の結果では、次のいずれかが考えられます。

- a) 苦情に対応する中で、マネジメントシステムが不十分であることが判明した場合、LRQA は当該企業に対してこの問題を提起し、調査します。調査の結果、認証の一時停止および認証の最終的な取り消しに至る可能性もあります。
- b) 苦情が正当でないと判断された場合、または許容できる是正措置が取られていた場合、それ以上の措置は取られません。

当社とクライアントの間では機密保持契約を結んでいるため、クライアントの完全な同意なしに調査の詳細を伝えることは残念ながらできません。

第三者からの苦情

これは次の 2 つのカテゴリに分類されます。

- LRQA がクライアントのうちの 1 社に対して受けた苦情
- LRQA に対する苦情

LRQA がクライアントに対する苦情を受領した場合、苦情の重大性に応じて 2 つの対応のうちの 1 つがとられます。

軽微な懸念の場合は、審査員がその点を次回訪問時に取り上げます。ただし、苦情の重大性を考慮して次の訪問までの時間が長すぎると判断された場合には、LRQA が苦情の内容についての詳細を連絡し、適切な対応をとるよう依頼します。

苦情調査の一環として、LRQA が直前の連絡での訪問を実施する可能性もあります。その場合、訪問の範囲および LRQA とクライアントの組織で関与すべき人員を協議して明確にします。

異議申立

LRQA が、LRQA 事務所による会社としての判断を再検討するよう書面での異議申立を受領した場合、認定マネージャーは直ちにマネジメントシステム・ビジネスディレクターに連絡し、異議申立、関連文書、これまでの調査結果を照合します。

マネジメントシステム・ビジネスディレクターは、可能な限り速やかにテクニカル諮問委員会 (Technical and Advisory Board, TAB) の委員長に連絡し、委員長は、異議申立パネルとして活動する公平なメンバーを TAB から 3 名指名します。TAB の委員長は、パネル・メンバーの 1 人を委員長に任命します。

パネルは、異議申立を審理する場所および日時に合意し、その情報を申立人に通達し、申立人は自ら出席して事案を正式に提示する権利を有する旨を伝えます。異議申立パネルはまた、立会人から情報を聞き、最終的な判断を下すために適切と考える専門家と協議する権利を有します。

最終判断

審査契約を有する事務所のマネージャーは、申立人に対して、異議申立パネルの意見書を通達します。LRQA は、異議申立パネルの判断を最終決定とします。

認定機関

LRQA または LRQA のクライアントのいずれかに対して異議を申立てた個人または組織は、苦情および異議申立プロセスのいずれの時点においても、適切な認定機関に苦情を伝える権利を有します。LRQA は、認定された認証機関として、認定機関と協力し、認定の条件に従って苦情または異議申立を調査します。

お問い合わせ

詳細については、
<https://www.lrqa.com/ja-jp/>
をご覧ください。

LRQA リミテッド
〒220-6010
横浜市西区みなとみらい2-3-1
クイーンズタワーA10階

LRQA

YOUR FUTURE. OUR FOCUS.