

異議申し立て、苦情の処理規定

SAC

2019年1月

1 定義

異議申し立て：あらゆる組織により、SAC に発布された、該当組織が期待される認証状態に不利な決定に対し、あらためて確認するよう書面的要求。

付注：不利決な定とは：認証申請を拒否する、継続審査を拒否する、組織に是正処置を要請する、認証範囲を変更する、認証しない、一時停止／取消、認証登録を障害するのその他の処置。

苦情：あらゆる組織又は個人が、SAC 又は SAC に認証された組織への不満を SAC に書面の報告書を提出する。

2 業務手順

2.1 一般

2.1.1 SAC は事実に基づき、国家の関連法規制、認定基準、認証手順を規準として、異議申し立て及び苦情に対応する。SAC の異議申し立て及び苦情の対応手順は「異議申し立て、苦情の処理規定」(PD-5)として、公表され、取得される。

2.1.2 異議申し立て及び苦情の対応担当は、全ての異議申し立て及び苦情の非公開情報に対し、機密保持の義務を有する。

2.1.3 異議申し立て及び苦情の対応の関係者は、客観性と公正性を維持しなければならない。

2.1.4 異議申し立て及び苦情の対応プロセスとその是正・是正処置の記録を保存する。

2.1.5 異議申し立て及び苦情に対し、実施された適切な処置及びその効果を文書化しなければならない。

2.2 職能

2.2.1 異議申し立ての対応は、異議申し立て対応チームが担当する。異議申し立て対応チーム

は、SAC 主任が異議申立てに関わる審査及び技術委員会に参与していない人員を選任する。異議申立て対応チームのメンバーは利害声明に署名すること。

2.2.2 総合管理部が苦情の対応を担当する。SAC に関する苦情は総合管理部が対処するが、登録組織に関する苦情は認証一部が対処する。

2.3 異議申立て

2.3.1 異議申し立ての提出

申請組織又は認証登録組織は、SAC の決定又は処置を受け取ってから 10 日以内に SAC に異議申し立てを提出しなければならない。異議申し立ては書面にて提出され、提出側の責任者の署名及び捺印が必要とする。それと同時に申立て保証金 2,000 元を預かり金として納金しなければならない。

2.3.2 異議申し立ての調査

- 1) SAC の担当部署は、異議申立て申請書を受領後、直ちに SAC 主任に報告しなければならない。SAC 主任は、異議申立て対応チームを選任する。
- 2) 総合管理部は異議申立て対応チームを主導し、必要な情報を収集・検証し、異議申立ての有効性を確定する。
- 3) 異議申立て対応チームは、様々な方法にて証拠を収集できる。例えば、証言聴取会議の開催、双方の証言の聞き取り、現場調査、専門家への諮問、過去の事例の対応結果の参考などの方法を採用して、証拠に基き、調査結果をまとめる。
付注：証言聴取会議を開催するなら、最低 5 日前に会議の時間及び場所を申立て者に連絡する。異議申立て対応チームと申立て側は、証言聴取会議開催の五日間前に関連証人の名前と住所を提出する権利を有する。
- 4) 異議申立て対応チームは進捗報告書と結果を随時に申立て者に通報する。

2.3.3 異議申し立ての対処

異議申立て対応チームは調査の結果に基き、処理意見を SAC 主任に報告し、許可されてから、対処結論を提出する。SAC 主任が該当異議に関わる場合、無関係の機構代表（管理責任者／副主任）に許可されること。異議申立ての対応結果は書面にて申立て者に提

出する。

2.3.4 異議申立ての受取、調査及び決定のプロセスにおいて、申し立て者を差別するような結果を如何にはしてはならない。(異議申立ての申請を受け取らないや、認証登録組織の権利を奪い取る等の行為)。

2.3.5 費用

- 1) 異議申立ての対応に必要な且つ合理的な費用は、申し立て審議中の両方の責任の割合に従い、負担しなければならない。
- 2) 申立て側が全部又は一部の費用を支払う場合、保証金で精算し、差引き分を申し立て者に返金する。保証金で不足となる場合、申し立て者は処理結果の発効日から10日間以内に不足部分をSACに納金しなければならない。

2.4 苦情

2.4.1 苦情の提出

苦情は、書面又は口頭にて苦情内容をSACに提出する。提出側は、苦情内容の詳細、証拠書類を提出し、署名・捺印しなければならない。普通の場合、SACは匿名の苦情は受け取らないこと。

2.4.2 苦情の受取

総合管理部は苦情を受取後、書面にて提出側に苦情の受領を連絡し、苦情の内容が本機構の認証活動に関わるかを確認して、対応方法を確定する。

2.4.3 苦情の調査

- 1) 本機構の認証活動への苦情に対し、総合管理部は苦情の確定に必要な情報を収集・確認する。必要な場合、現場調査により、関係情報を入手する。
- 2) SACの認証登録組織への苦情に対し、認証一部は苦情の確定に必要な情報を収集・確認し、適時に該当組織に連絡する。且つ組織に説明書と関係証拠を提出し、必要な場合、現場調査を行う。

- 3) 総合管理部／認証一部は処理の進捗報告書と結果を随時に苦情の提出側に通報する。

2.4.4 苦情の処理

- 1) 本機構の認証活動への苦情に対し、総合管理部は苦情を受取後 60 日以内、調査を完了し、処理意見を SAC 主任に報告し、許可されてから、対処結論を提出する。主任が該当苦情に関わる場合、無関係の管理責任者／副主任に許可されること。苦情の処理結果は書面にて申立て者に通報する。
- 2) SAC の認証登録組織への苦情に対し、認証一部は苦情を受取後 60 日以内、調査を完了し、処理意見を SAC 主任に報告し、許可されてから、対処結論を提出する。主任が該当苦情に関わる場合、無関係の管理責任者／副主任に許可されること。是正処置が必要な場合、認証登録組織に是正するよう要請し、処置の結果を提出される。必要な場合、現場検証を行う。苦情が認証登録組織のマネジメントシステムの有効性に影響する場合、SAC は調査の結果に基き、認証状態について、関係認証決定を提出する。苦情の処理結果は書面にて申立て者に連絡する。
- 3) 苦情の対応は延期となる場合、主任に報告し、許可される必要である。
- 4) 苦情の対応意見が決定されたら、SAC は認証登録組織と提出側と協議して、苦情の公開及び公開程度を確定する。

2.4.5 苦情を受取・調査・対応する際、SAC は提出側を差別するような行為をしてはならない。(例：申し込みを拒否するたり、認証登録組織の既得権を奪うたり)

2.6 事務所、外注検査機関への異議申し立てと苦情の対応

事務所、外注検査機関への異議申し立てと苦情は、SAC 本社が上記の手順に基き処理対応する。事務所、外注検査機関は、異議申し立て或いは苦情を受け取ったら、記録を保存し、3 営業日以内に SAC 総合管理部に報告しなければならない。

“*”： 外注検査機関への異議申し立てと苦情とは、SAC が依頼した検査項目に関するこ

と。

3 サービスホットライン

あらゆる異議、苦情について、下記の電子メールにて、SAC 又は認定機関に通報できる。

上海質量体系審核中心 (SAC)

住所: 上海市武夷路 258 号

TEL: 021-52389950

郵便番号: 200050

E-mail: service@sac.org.cn

中国合格評定国家認可委員会 (CNAS)

住所: 北京市箏崇文区南花市大街 8 号

TEL: 010-67105341

郵便番号: 100062

ANSI-ASQ National Accreditation Board (ANAB)

住所: PO Box 586 Milwaukee, WI 53201-0586 U. S. A

E-mail: anab@anab.org

Dutch Accreditation Council (RvA)

住所: PO Box 2768 3500 GT Utrecht Netherlands

E-mail: klachten@rva.nl