

秋技 7091	秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター	08版
苦情処理規定		1 / 5

制定：発行年月日：2004.12.24

改訂：発行年月日：2019.10.1

## 苦情処理規定

承認	審査	作成
所長	品質管理者	技術管理者
		

秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター

〒011-0904 秋田県秋田市寺内蛭根一丁目15番18号

TEL 018-824-5540

FAX 018-823-8339

秋技 7091	秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター	08版
苦情処理規定		2 / 5

改 訂 履 歴

版番号	改訂内容	制定又は改訂発行日
1	新規制定	2004.12.24
2	文書No.変更	2005.12.1
3	初回審査時の指摘による改訂	2006.4.12
4	用語の修正	2006.10.2
5	様式の改訂、全頁の見出しをヘッダーにした。 1頁に審査の欄を設け、それぞれに職能を記載した。 2頁の作成及び承認の欄を削除した。	2009.9.1
6	文書No.の変更(4081⇒7091)。詳細は、JIS Q 17025:2018 に対応した二次文書の改訂内容 2019.1.8 による。	2019.1.8
7	品質管理者は「苦情処理票」を作成する。⇒品質管理者 は「苦情処理票」の作成を指示する。に変更した。詳細 は、9月2日のセンター会議議事録による。	2019.9.2
8	3. 苦情申立て窓口の情報について追記した。詳細は、 10月1日のセンター会議議事録による。	2019.10.1

秋技 7091	秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター	08版
苦情処理規定		3 / 5

## 1. 適用範囲

この規定は、秋田県生コンクリート工業組合技術研修センター（以下当所という）が顧客からの苦情を受けたときの対応方法、すなわち、受付、報告、対策、是正処置の手順について適用する。

## 2. 責任

この規定の制定・維持の責任及び文書の管理責任は、品質管理者にある。ただし、作成は品質管理者の指示で技術管理者が行う。また、苦情に関するすべてのプロセスの責任は、品質管理者が負う。

## 3. 苦情申立て窓口の情報

- a) 庶務係は、試験結果報告書を顧客に送付する際、苦情申立ての窓口情報を添付した書類送付案内を送付する。
- b) 苦情申立ての窓口情報には、顧客等の要請があれば、苦情処理プロセスを提示する旨の記述をする。苦情処理プロセスは本規定とする。
- c) 苦情処理プロセス（本規定）を顧客等に提示した者は、センター会議にその旨を報告するものとする。

## 4. 苦情の処理

### 4.1 苦情の受付

品質管理者を受付とする。したがって、他の者に申し立てがあったものも、その者から直ちに品質管理者に連絡する。品質管理者は「苦情処理票」（様式-7091-1）の作成を指示する。

### 4.2 原因の究明とその対策

- a) 品質管理者は技術管理者と協議し、担当者へ苦情の原因の究明を指示する。
- b) 担当者は、試験機器の状態、試験の操作方法、試験条件、環境及びその他を参考にしながら原因を特定する。特定できた場合、担当者は苦情の原因の調査結果（追求調査を含む）及び再発防止策を立案し、「苦情処理票」（様式-7091-1）に記入する。
- c) 原因の調査結果及び再発防止策の案は、センター会議で審議する。その結果、原因が試験技術に関する事項ならば再試験を行い、試験報告書を「試験報告書管理規定」（秋技 7081）に従って修正する。

### 4.3 是正処置要否の検討

その苦情の根本原因を除去する必要があると品質管理者が判断した場合には、是正処置を担当者に指示する。この時の手順は、「是正処置規定」（秋技 8071）によって実施する。

### 4.4 内部監査

苦情又は他の状況が当所の方針若しくは手順又はこの規格の要求事項への適合性に関する疑義、又は試験の品質に関する疑義を提示している場合には、その関連する活動と責任の範囲に対して「内部監査規定」（秋技 8081）に従った内部監査を速やかに行う。

秋技 7091	秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター	08版
苦情処理規定		4 / 5

#### 5. 苦情申立者への報告

可能な場合、品質管理者は「苦情処理票」(様式-7091-1) 及び「是正処置報告書」(様式-8071-3) を苦情申立者へ提出する。

#### 6. 記録の保管

「苦情処理票」(様式-7091-1) は、品質記録として品質管理者が ISO 推進室に永年保管する。

#### 7. 付表

a) 苦情処理票                      様式-7091-1

秋技 7091	秋田県生コンクリート工業組合 技術研修センター	08版
苦情処理規定		5 / 5

(様式-7091-1)

### 苦情処理票

No.

苦情の概要			
1. 苦情申立者			
2. 対象項目			
3. 苦情内容			
4. 調査期日			
上記の通り苦情が発生しましたので、調査願います。		作成者	品質管理者
年 月 日	担当者 様		
調査結果			
1. 原因			
2. 再発防止対策			
上記の調査結果を報告いたします。			担当者
年 月 日			
是正処置	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 不要	品質管理者
年 月 日			