



苦情および控訴手続き

PRO-CA-001 - バージョン 5 - 27/03/2025

問題ステータスシート

問題のステータスは、このドキュメントのフッターのバージョン番号で示されます。この手順の問題ステータスを特定します。この手順の一部が修正されると、以下に示す修正ログに記録されます。この手順は、コンプライアンス保証チームの裁量により、完全に改訂され、再発行することができます。この手順は、印刷またはダウンロードされた場合は無効であり、“uncontrolled”として分類されることに注意してください。

バージョン	改正	日時	【文書所有者】による承認
1	作成 - ドラフト	05/04/2024	EM/PC
2	応答のタイムラインを更新します	17/04/2024	EM/PC
3	用語を揃えるように更新	02/05/2024	EM/JR
4	問題ステータス段落のフッターバージョン番号とテキストの修正	16/08/2024	EM/PC
5	苦情やフィードバックのためのグループプロトコルに合わせて書き直された手順、Doc ID Ref が変更され、苦情の調査と控訴の処理に関するより明確なガイダンス	27/03/2024	PC/NH

目次

- 1.0 手続きの目的
- 2.0 範囲
- 3.0 定義
- 4.0 責任
- 5.0 苦情管理プロセスとフィードバック
- 6.0 控訴
- 7.0 書類の問題
- 8.0 関連ドキュメント

1 手続きの目的

- 1.1. 苦情、異議申し立て、フィードバックの特定、記録、分析を公平に標準で体系化すること。
- 1.2. 継続的改善の要件に沿った苦情およびフィードバック分析の定期的なレビューを容易にするため。

2 範囲

- 2.1. この手順は、クライアントや利害関係者からの苦情、控訴、フィードバックに適用されます。これは、Amtivo 管理システムのすべての要素とスタッフのすべてのメンバーに適用されます。

3 定義

- 3.1. 標準およびサポート資料で概説されている定義が適用されます。
- 3.2. アピール: 認証、活動、または認証スキームの結果または決定に影響を与える意見の相違。
- 3.3. 苦情: クライアントまたは利害関係者によって報告される、組織's 管理システムの範囲内でカバーされる製品、サービス、プロセス、または作業活動に対する不満。
- 3.4. 是正措置: 苦情または不適合の原因を排除するため、または変更または改善を実施するために取られる措置。
- 3.5. フィードバック: 元のソースに対する製品、サービス、アクション、またはプロセスに関する評価情報。これは、認証活動または認証スキームの結果または決定に影響を与えません。
- 3.6. 不適合: 組織's 管理システムで詳述されているプロセスまたは手順に準拠していないが、クライアントによって報告されていない製品、サービス、アクション、またはイベント。

4 責務

- 4.1. 苦情処理プロセスのすべてのレベルでのすべての決定に対する責任は、認証機関にあるものとします。
- 4.2. この手順が実装され、必要なリソースが利用可能になるようにするのは、コンプライアンス保証マネージャーの責任です。
- 4.3. この手順の有効性を監視し、その結果を経営陣のレビューで報告するのは、コンプライアンス保証マネージャーの責任です。
- 4.4. Amtivo 是正措置ログが維持およびレビューされるようにするのは、コンプライアンス保証マネージャーの責任です。
- 4.5. 調査のために苦情を適切な部門リードに割り当てるのは、コンプライアンス保証マネージャーの責任です。

5 Complaint Management Process and Feedback

- 5.1. クライアント、利害関係者、または一般の人々の他のメンバーは、フィードバックおよびアピールページのフォーム、または Amtivo/英国評価局の Web サイトの連絡先ページの電子メールリンクを介して、Web サイトを通じて苦情またはその他のフィードバックを提出できます 保証チームのメールアドレスに自動的に送信されます assuranceteam@amtivo.com. スタッフのメンバーに送信された苦情の詳細を記載した電子メールも、このメール

アドレスに転送されます。

- 5.2. コンプライアンス保証マネージャーは、受信した提出物をトリアージして次の事項を決定する責任があります：
- 苦情、不満の表明、または監査結果の控訴の場合
 - 苦情または不満の表明が認定活動に関連している場合 英国またはアイルランドの Amtivo が責任を負うか、英国またはアイルランドの Amtivo によって認定されたクライアントに関連している場合。
- 5.3. コンプライアンス保証マネージャーは、申立人が 3 営業日以内に苦情の正式な承認を受けるようにするものとします。苦情処理手続きの概要は、申立人に提供されます。
- 5.4. コンプライアンス保証マネージャーは、Amtivo 管理システムの苦情フォームの初期段階を完了し、Amtivo 管理システムの苦情トラッカーに苦情を記録します。
- 5.5. コンプライアンス保証マネージャーは、Amtivo マネジメントシステム苦情フォームの第一段階を完了してから、内部は正措置提出フォームをチーフサービス提供責任者、セールスオペレーションマネージャー、またはその他の適切な部門リードに提出して、委任、調査、是正措置、完了、および保証チームへの復帰を行います。
- 5.5.1. コンプライアンス保証マネージャーと選定された部門リーダーは、調査が公平であり続け、参加する任務を負う個人を確保するものとします：
- 申立人との利益相反から解放されます
 - 公平であり、提供されたすべての証拠を確認します
 - アイルランドの Amtivo と関連規格 (s) の意思決定者としての英国の s の能力基準を満たす。
- 5.6. コンプライアンス保証マネージャーは、関連する部門リードからのすべての未解決の苦情調査について、電子メールで毎週更新を要求します。
- 5.7. コンプライアンス保証マネージャーは、申立人に調査の結果が正式に通知されるようにするものとします。調査、修正、是正措置が、完了予定日の 21 営業日スケジュールを超えた場合、申立人には、進捗状況の更新が定期的に提供されるものとします。
- 5.8. 封じ込めアクション、根本原因分析、および是正措置は、Amtivo 是正措置ログおよび内部是正措置提出フォームに文書化されるものとします。
- 5.9. 英国またはアイルランドで Amtivo の認証を保持しているクライアントに関する苦情が寄せられた場合、クライアントにはコメントを求め、必要に応じて是正措置を求めるものとします。苦情の調査には、クライアント's 管理システムの有効性の検討が含まれ、調査をさらに容易にするために特別な訪問が必要かどうかを判断するものとします。この決定およびその後の行動は、Amtivo 是正措置ログおよび Amtivo 管理システム苦情フォームに文書化されるものとします。
- 5.10. 該当する場合、経営陣は、苦情の対象と解決を公表すべきかどうかを判断するものとします。
- 5.11. Amtivo 管理システムの苦情トラッカーは、次の情報で更新されなければなりません：
- 苦情処理プロセスの終了に関する正式な通知を含む、申立人とのすべての連絡の記録
 - 調査結果
 - 必要に応じて、スキーム所有者やその他の関係者への通知の記録。
 - Amtivo が英国またはアイルランドで行ったその後の修正または是正措置。
 - 苦情が正当化/部分的に正当化/不当であると判断されたかどうか。

6 控訴

- 6.1. クライアントは、フィードバックと控訴ページのフォーム、または会社ウェブサイトの連絡先ページの電子メールリンクを介して、または保証チームの電子メールアドレスに自動的に送信される電子メールリンクを介して、ウェブサイトを通じて上訴を提出することができます assuranceteam@amtivo.com。上訴を受けたスタッフのメンバーは、電子メールアドレスを介して直ちに保証チームに助言する必要があります。
- 6.2. 上訴の提出、調査、決定は、クライアントに対する差別的な行動をもたらさないものとします。
- 6.3. コンプライアンス保証マネージャーは、Amtivo 管理システム苦情トラッカーに上訴を記録する責任があります。
- 6.4. コンプライアンス保証マネージャーは、3 営業日以内に上訴の受領を正式に承認し、上訴プロセスをクライアントに助言する責任があります。クライアントは、コンプライアンス保証マネージャーが Amtivo 管理システムの苦情トラッカーにログオンしていることを確認するための詳細情報を提供するように招待されます。
- 6.5. コンプライアンス保証マネージャーは、関連するスキームマネージャーに上訴について助言し、両者が決定するものとします
 - 監査を実施したチームメンバー (s)
 - 監査レポートが Amtivo Connect または BabCom で完了したこと。
- 6.6. コンプライアンス保証マネージャーとスキームマネージャーは、上訴を検討するために最大 3 人のメンバーからなる委員会を任命します。これらのメンバーは、する必要があります:
 - アイルランドまたは英国で Amtivo が契約または雇用している関連規格 (s) の認定監査人になります
 - クライアントとの利益相反から解放されます
 - 公平であること
 - 提供されたすべての証拠を確認します
 - 監査または認証の決定には直接関与していません
- 6.7. 控訴委員会は5営業日間にわたって控訴を審査する。この間に控訴を争うことができない場合は、コンプライアンス保証マネージャーとスキームマネージャーに通知する必要があります。コンプライアンス保証マネージャーは、控訴を提出したクライアントを更新します。
- 6.8. 委員会のメンバーは、この監査のためのその後の認証決定に参加することを許可されていません。
- 6.9. 委員会は、スキームマネージャーおよびコンプライアンス保証マネージャーに調査の完了時にレポートを提供します。
- 6.10. 委員会で下された決定 (s) は、コンプライアンス保証マネージャーおよびスキームマネージャーによって審査されます。コンプライアンス保証マネージャーは、調査報告書のコピーを同封して、上訴の結果を書面でクライアントに通知します。クライアントには、適切な認定機関またはスキームの所有者に連絡するための次のステップと利用可能なオプションが通知されます。
- 6.11. 上訴された不適合または認定決定が取り下げられた場合、スキームマネージャーは監査人および/または意思決定者に連絡して、控訴委員会の発見事項を確認するものとします。Scheme Manager は、Amtivo Connect または BABCOM にログインしている client's の非準拠ログで、不適合のステータスを 'Deleced' に変更します。
- 6.12. 必要な場合、スキーム所有者およびその他の関連する利害関係者は、決定の結果を知らされます。
- 6.13. Amtivo 管理システムの苦情トラッカーは、次の情報で更新されなければなりません:
 - 決定の正式な通知を含む、クライアントとのすべての通信のメールレコード。
 - 調査と決定の結果。
 - 必要に応じて、スキームの所有者やその他の関係者への通知の記録。

- 英国またはアイルランドで Amtivo が行ったその後の修正または是正措置。

7 関連文書とシステム

- 7.1. アムチボ 管理 システム 苦情 フォーム COMP_MS_CF01
- 7.2. アムチボ マネジメント システム 苦情 トラッカー COMP_CATMSCT_01
- 7.3. Amtivo 是正処置ログ FOR-COR-001
- 7.4. 内部是正措置提出フォーム AMTIVO_ICASF_01
- 7.5. Amtivo コネクト
- 7.6. バブコム
- 7.7. この手順で参照されているすべての関連ドキュメントは、太字で強調表示され、下線が引かれています。
- 7.8. 文書のマスターコピーは文書管理によって保持されます。