

マネジメントシステム審査登録業務（含む GHG 等の検証サービス）に関する苦情の取り扱いについて

LRQA ジャパンにおきましては、マネジメントシステム審査登録業務（含む GHG 等の検証サービス）及び LRQA にて審査登録した組織に関する意見・苦情について以下の通り受け付けます。

1. 対象となる苦情は以下の通りです：
 - ・ LRQA の提供する審査登録業務（含む GHG 等の検証サービス）に対する苦情
 - ・ LRQA が審査登録した組織のマネジメントシステムに関する苦情

2. 苦情の表明：
 - ・ 苦情の表明につきましては、書簡及びメールにて行なって下さい。また、表明の内容につきましては、以下の事項を含む事としてください。
 - ・ 苦情の表明者の氏名、連絡先（住所、電話番号、メールアドレス等）
 - ・ 苦情発生の対象組織名、苦情発生の時期、苦情発生の場所
 - ・ 苦情の具体的な内容

3. 苦情表明の送付先：

〒220-6010
神奈川県横浜市西区港みらい 2-3-1 クイーンズタワー10F
LRQA ジャパン
クライアントサービスグループ
TEL 045-682-5290 FAX 045-682-5289
メールアドレス：LRQA-Japan-CustomerServices@lrqa.com

4. 表明された苦情の取り扱いプロセス：
 - 1) 苦情表明の受理
 - 2) 苦情の内容の確認を行ない、苦情表明者に対し苦情として扱われるか否を通知
 - 3) 苦情表明者に対し、いつ頃までに苦情調査及び結果の連絡を入れるかを通知
 - 4) 苦情の調査の実施。問題の範囲の特定、原因究明、問題解決のための適切な処置の特定。
 - 5) 問題の修正処置及び再発防止のための処置の実施
 - 6) 苦情の調査の結果、実施されたアクション、是正処置等の進捗状況を苦情表明者に通知。