

(提出異議/處理不滿)

EQA 認証/盤查過程



2016.8.10(Rev.3)

認證程式(提出異議/處理不滿)

1. 異議/不滿

客戶或利害關係者針對EQA提供的服務以書面或口頭形式提出不滿或異議

2. 受理

在登記台帳記錄對異議/不滿提出事項,並向提出者通報其受理事實

3. 妥當性確認

實施對所提出的異議/不滿事項的妥當性確認及調查

4. 認證委員會

- 與認證效力相關的重大問題提交到認證委員會,由認證委員會決定糾正措施與否
- 選擇與提出異議者事先沒有關聯的認證委員

5. 調查原因

發放糾正措施要求書,調查提出不滿/異議發生的原因

認證程式(提出異議/處理不滿)

7. 制定對策

對因EQA歸責的案件制定基本對策

8. 措施/通報

對提出異議及不滿採取措施後,向提出異議/不滿者通報經過報告書及其結果

9. 記錄管理

對異議/不滿處理的內容的記錄,應以隨時可以跟蹤的形成進行管理