

内部監査チェックリスト(苦情対応ISO/ISO10002:2004)

規格要求事項 (7.7 苦情への対応)	インタビュー等サイト(現地)確認	確認の 有無	不適合 の有無	備考(メモ)
<p>適切な調査に引き続いて、組織は、例えば、問題を是正し、将来発生を予防する対応をとることが望ましい(付属書 E 参照)。苦情がすぐに解決できない場合は、できるだけ早く効果的な解決につながるような方法で、対応することが望ましい(付属書 F 参照)。</p>	<p>是正処置は、どのように確立していますか。</p> <p>是正処置の状況がわかるものを見せてください。</p> <p>是正処置のレビューはどのように行いますか。</p> <p>予防処置のプロセスは、どのように確立していますか。</p> <p>この1年で、どの程度の予防処置を実施しましたか。</p> <p>特に効果のあったと思われる予防処置は何と思われますか。</p> <p>予防処置のレビューは、どのように行いますか。</p> <p>苦情がすぐに解決できない場合、苦情申出者に対し、どのような対応を行いますか。</p> <p>苦情がすぐに解決できない場合、社内外を含めて、どのような方法で解決しますか。</p>			

見本

## 内部監査チェックリスト(苦情対応ISO／ISO10002:2004)

この度は、内部苦情対応監査チェックリストサンプルのご覧頂きましてありがとうございます。

この他に、内部品質監査チェックリストサンプル、内部環境監査チェックリスト、内部個人情報保護監査チェックリスト、内部労働安全衛生監査チェックリストもご紹介します。

<http://www.isonavi.net/tools/checklst.html>

をご覧ください。