

苦情処理規定（P R - 2 0）

見本

制定・改訂日	承認	審査	作成
制定 年 月 日			
改訂 年 月 日			

アイエスオー 株式会社

文書番号： PR-20	文書名： 苦情処理規定	版： 1.0	頁： 1/2
----------------	----------------	-----------	-----------

1. 目的

本規定は、苦情処理の手順を明確にすることを目的とする。

2. 責任

- ①品質保証部長は、苦情処理の統括責任を有する。
- ②営業部長は対外的な窓口業務の責任を有する。
- ③原因発生部署の部長は、苦情の原因に対する対策の責任を有する。

3. 苦情処理の業務分担

(1) 営業部

苦情の受理、補償、不適合品の処理、品質保証部への連絡、顧客への回答を担当する。

(2) 品質保証部

営業部からの苦情伝票の受理と関連部門への伝達、苦情原因の究明、応急処置・抜本対策の決定、対策の結果確認を行い、営業部門に報告する。
また再発防止対策委員会の事務局を担当する。

(3) 製造部門

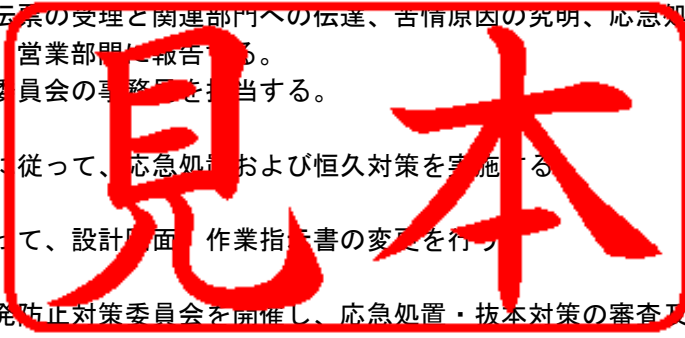
品質保証部の指示に従って、応急処置および恒久対策を実施する。

(4) 技術部

是正処置手順に従って、設計・面取作業指示書の変更を行う。

(5) 再発防止委員会

必要に応じて、再発防止対策委員会を開催し、応急処置・抜本対策の審査及び決定を行う。



文書番号： PR-20	文書名： 苦情処理規定	版： 1.0	頁： 2/2
----------------	----------------	-----------	-----------

4. 受付

- (1) 苦情受け付けは営業部が行い、「苦情伝票」に所用事項を記入のうえ、品質保証部に送付する。
- (2) 営業部は可能ならば苦情の対象となっている製品の提出を顧客に求め、苦情原因を確認する。
- (3) 苦情による手直し、交換、回収が必要な場合は営業部が関連部門に連絡して実施する。

5. 原因調査・分析

- (1) 品質保証部は営業部からの「苦情伝票」および顧客から回収した、苦情の対象となっている製品に基づき、製品の製造番号、製造年月日、検査、記録などを調査し、苦情の原因を把握する。
- (2) 品質保証部は顧客からの苦情情報を把握し、分析した上で対策手段を立案する。
- (3) 顧客からの苦情は、品質コスト、性能、信頼性、安全性及び顧客満足などの品質に与える影響度により分類する。

6. 応急処置と恒久対策

- (1) 品質保証部は原因調査の結果に基づいて、関連部署と打ち合わせ、意見をまとめて各部署ごとの対応策を決定する。その上でその対応策を「苦情伝票」に記入して、営業部に返却する。
- (2) 営業部では品質保証部から返却された苦情伝票に従って顧客に対する対応を行う。顧客の責に帰する苦情に関しては、その旨を丁寧に説明する。
- (3) 品質保証部は処置済みの「苦情伝票」を保管し、処置状況の把握・管理に努める。

7. 再発防止

- (1) 苦情の発生後、同じ原因による苦情の再発を防止するために、恒久対策の実施状況を把握・管理することに努力する。
- (2) 苦情情報を統計的に処理・解析し、根本原因を把握したうえで、処置を講じて再発防止を図る。
- (3) 将来の再発を未然に防止するために、製造プロセスの変更、「製品仕様書」の改善及び品質マネジメントシステムの変更を行う。

8. 効果確認

- (1) 処置・対策が適切で効果的であるかどうかを、統計的手法によって確認する。

<関連文書・記録>

苦情伝票
製品仕様書