

## 苦情・不服申立て手続き

---

オーディス株式会社(以下、「当機関」)は、FSSC 22000、ISO 9001(QMS)、ISO 14001(EMS) 等のマネジメントシステム認証を提供する第三者審査機関として、ISO/IEC 17021-1に基づき、苦情および不服申立てを公平かつ透明に取り扱うための手続きを定めています。

### 1. 基本方針

- 当機関は、すべての苦情および不服申立てを公平、独立、かつ迅速に取り扱います。
- 苦情または不服申立てを行ったことを理由として、申立者が不利益を被ることはありません。
- 審査・認証に直接関与した者は、当該案件の判断には関与しません。

### 2. 苦情（Complaints）

苦情とは、当機関または当機関の審査・認証活動に関連して寄せられる不満の表明を指します。

#### 対象例

- 審査員の行動または態度
- 審査プロセスや運用に関する不満
- 認証サービス全般に関する苦情

#### 手続き

- 苦情は、書面または電子メールにより当機関へ提出してください。
- 当機関は、苦情の受領を確認し、内容を記録します。
- 内容を調査し、必要に応じて是正処置を講じます。
- 調査結果および対応について、申立者へ通知します。

### 3. 不服申立て（Appeals）

不服申立てとは、当機関が行った審査結果、認証決定または登録の可否に対する正式な異議申立てを指します。

#### 手続き

1. 不服申立ては、認証決定の通知後、合理的な期間内に書面または電子メールにて提出してください。
2. 当機関は、不服申立ての妥当性を確認し、独立した立場の者により再評価を行います。
3. 審査および認証決定に直接関与していない要員が、当該不服申立ての検討および判断を行います。
4. 判断結果およびその理由を、申立者へ書面で通知します。

#### 4. 公平性の確保

苦情および不服申立ての処理は、公平性委員会による監督のもとで実施され、必要に応じて同委員会へ報告されます。

#### 5. 記録および機密保持

- すべての苦情および不服申立ては記録され、適切に管理されます。
- 申立内容および個人情報は機密として取り扱います。

#### お問い合わせ先

苦情・不服申立ての提出先は以下の通りです。

E-mail : e-mail@audis.jp

## Complaints and Appeals Procedure

AUDIS Corporation (hereinafter referred to as “the Certification Body”) provides third-party certification services for **FSSC 22000, ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS)** and other management systems.

In accordance with **ISO/IEC 17021–1**, the Certification Body has established procedures to handle complaints and appeals in a fair, independent, and transparent manner.

### 1. Policy

- All complaints and appeals are handled **impartially, independently, and promptly**.
- No disadvantage shall result from submitting a complaint or an appeal.
- Personnel involved in the related audit or certification decision shall not participate in the handling of the complaint or appeal.

### 2. Complaints

A **complaint** is an expression of dissatisfaction related to the activities of the Certification Body or its certification services.

**Examples include:**

- Auditor behavior or conduct
- Audit processes or operational issues
- General dissatisfaction with certification services

**Process:**

1. Complaints shall be submitted to the Certification Body in writing or by email.
2. Receipt of the complaint will be acknowledged and recorded.
3. The complaint will be investigated, and corrective actions will be taken where appropriate.
4. The outcome and actions taken will be communicated to the complainant.

### 3. Appeals

An **appeal** is a formal request for reconsideration of a certification decision, audit result, or certification status.

## **Process:**

1. Appeals shall be submitted in writing or by email within a reasonable period after notification of the certification decision.
2. The appeal will be reviewed by personnel independent of the original audit and certification decision.
3. A decision will be made based on objective evidence and impartial review.
4. The appellant will be informed in writing of the decision and the reasons for it.

## **4. Impartiality Oversight**

The handling of complaints and appeals is subject to oversight by the **Impartiality Committee**, where necessary.

## **5. Records and Confidentiality**

- All complaints and appeals are recorded and appropriately maintained.
- Information related to complaints and appeals is treated as confidential.

## **Contact Information**

Please submit complaints or appeals to the following contact:

E-mail: e-mail@audis.jp