

4. 이의제기, 불만 처리 절차

4.1 일반사항

4.1.1. 이의제기, 불만사항 접수 수단

- (1) 유선전화
- (2) 서면, FAX 또는 우편
- (3) 홈페이지
- (4) 부정기적 고객 정보 입수 또는 고객만족도 조사

단, 이의제기 사항은 이해관계자가 서면, FAX 또는 당사 홈페이지를 이용하여야 한다.

접수사항이 중대한 사안일 경우 인증본부장이 주관하여 “공평성운영위원회”에 안건으로 처리하도록 한다.

4.1.2. 의사소통 및 처리 기록

- (1) 개인별 또는 각종 이해관계자로부터 접수한 사항은 익일 근무종료 전까지 인증본부장에게 전달한다.
- (2) 인증본부장은 이의제기 및 고객불만 조치 요구서[양식 F-P012-02]에 접수하여 처리하여야 한다.

4.2 이의제기 처리 절차

인증원은 이의제기 처리 프로세스의 모든 수준에서 내려진 모든 결정에 대해 책임을 져야 하며 이의제기 처리 프로세스에 참여하는 인원은 해당 심사 및 인증결정에 관여하지 않은 자임을 보장하여야 한다. 또한 이의제기에 대한 제출, 조사 및 결정이 해당 이의제기자에 대한 어떠한 차별적인 조치를 초래해서는 안 된다.

4.2.1 이의제기 접수 통보 및 실행검토

인증원은 불만/이의사항 접수 시 전화로 접수되는 문의사항도 불만/이의처리 프로세스에 해당되는지를 검토하고 해당될 경우 이를 절차에 따라 처리하여야 한다. 이의제기의 접수 시, 이의제기의 타당성을 확인하는데 필요한 모든 정보를 수집하고 검증할 책임이 있으며 이의제기의 접수사실을 이의제기자에게 통지하고, 경과보고서 및 결과를 제공하여야 한다.

- (1) 인증본부장은 이의제기 및 고객불만 조치 요구서[양식 F-P012-02]에 접수한 사항에 대해 접수일로부터 10일 이내 이의 이해관계자에게 접수 현황 및 진행 절차 안내 사항을 포함하여 공문으로 통보하여야 한다.
- (2) 인증본부장은 이의제기의 접수, 타당성 확인을 위한 조사 활동과 이전의 유사한 이의제기 결과를 고려하여 해당 이의제기에 대해 어떤 조치를 취할 것인지를 결정하여야 한다.
- (3) 이의제기를 해결하기 위하여 취해진 조치를 포함한 이의제기에 대한 모든 사항을 추적할 수 있도록 관련 기록이 작성되어야 한다.
- (4) 적절한 시정 및 시정조치가 취해짐을 보장하여야 한다.

4.2.2 경과보고 및 결정사항 통보

4.2.2.1 이의제기자에게 전달될 결정사항은 해당 이의제기의 대상과 사전에 관련이 없는 개인(들)에 의해 결정되거나, 검토 및 승인되어야 한다.

4.2.2.2 인증원은 이의제기 처리 프로세스의 종결에 대하여 이의제기자에게 공식적으로 통보하여야 하며 이의제기에 대한 제출, 조사 및 결정이 해당 이의제기자에 대한 어떠한 차별적 조치가 이루어지지 않도록 공정하게 처리되어야 한다.

4.2.2.3 인증본부장은 이의제기 사항에 대해 경과보고 또는 결정사항을 원장의 승인 후 이해관계자에게 공문으로 다음 사항을 포함하여 통보하며, 이의제기일로부터 30일 이내에 통보하여야 한다.

- 1) 경과보고 또는 검토 결과 결정 사항
- 2) 재 이의제기 권한 및 절차 안내
- 3) 재 이의제기 기한(결정 사항 접수일로부터 10일 이내)

4.2.3 결정사항 만족여부 모니터링

인증본부장은 유선 또는 공문으로 결정사항 만족여부를 파악하여 만족할 경우 결정사항을 업무담당자에게 통보하여 실행하도록 한다. 단 불만족 또는 이의제기 할 경우 재 이의제기사항을 접수한다.

4.2.4 재 이의(불만족) 사항 심의

인증본부장은 재 이의제기 사항에 대해 관련 본부장 및 관련 책임자를 포함하여 심의 결정하고 필요시 운영위원회에 상정하여야 한다.

4.2.5. 재 이의제기 결과 통보 인증본부장은 재 이의제기사항 처리 심의 결과를 최초 제기일로부터 60일 이내 이의제기 이해관계자에게 공문으로 통보한다. 결과 통보사항에는 다음 사항을 포함하여야 한다.

- 1) 결정사항
- 2) 재 이의 권한 및 이의 제기 방법
- 3) 이의제기 기한(결정사항 접수일로부터 10일 이내) 및 처리 절차 안내

4.2.6. 재 이의 결정사항 모니터링

인증본부장은 재 이의사항에 대해 만족 또는 불만족 여부를 확인(유선 또는 서면)하여 만족 일 경우 결정사항을 업무담당자에게 통보하여 실행하도록 한다. 단 불만족일 경우 인증본부장은 재 이의 제기사항을 접수한다.

4.2.7. 재 이의사항 불만족 결과 심의

인증본부장은 재 이의 결정 심의 사항에 대해 불만족 결과를 “공평성 운영위원회” 심의 안건으로 상정하여 심의하도록 한다.

- (1) 운영위원회 심의 결과 기간은 최초 이의제기일로부터 90일 이내 통보
- (2) 결정사항을 이의제기 이해관계자에게 공식 문서로 통보
- (3) 재 이의 이해관계자에게 만족, 불만족 여부를 확인하여 결정사항에 대해 업무를 실행하도록 한다.
- (4) 재 이의 제기 사항은 경영검토 항목으로 반영되도록 한다.

4.3 불만 처리 절차

인증원은 불만 처리 프로세스의 모든 수준에서 내려진 모든 결정에 대해 책임을 져야하며 불만제기, 조사 및 결정이 해당 불만 제기자에게 어떠한 차별적인 조치를 초래해서는 안 된다. 해당 불만이 인증된 클라이언트에게 관련된 것인 경우, 불만에 대한 조사 시에 인증된 경영시스템의 효과성을 고려하여야 한다.

4.3.1 불만접수 통보 및 시정조치

인증원은 불만 접수 시 해당 불만이 인증원이 책임져야 할 인증활동에 관련된 것인지의 여부를 확인하고, 해당되는 것으로 확인된 경우 이를 처리하여야 하며 불만의 타당성을 확인하는데 필요한 모든 정보를 수집하고 검증하여야 한다.

- (1) 인증본부장은 이의제기 및 고객불만 조치 요구서[양식 F-P012-02]에 기록된 사항에 대해 인증원이 책임져야 할 인증활동에 관련된 것인지의 여부를 확인하고 처리 업무담당자에게 통보하여야 한다.
- (2) 통보 받은업무담당자는 사항을 검토하여 현장조사, 면담 등을 통하여 불만에 대한 타당성 확인과 불안사항에 대한 원인조사를 실시하여야 하며 필요한 시정 조치를 결정하고 실행하여 불만사항을 해

결하여야 한다.

- (3) 인증원은 인증된 클라이언트에 대한 타당한 불만이 접수된 경우, 적절한 시기에 해당되는 클라이언트에게도 통지하여야 하며, 경과보고서 및 결과를 해당 불만 제기자에게 제공하여야 한다.

4.3.2 평가 및 결정

불만 제기자에게 전달될 결정은 해당 불만의 대상과 사전에 관련이 없는 개인(들)에 의해 결정되거나, 검토 및 승인되어야 한다.

이 프로세스는 해당 불만 제기자 및 불만의 내용에 관련된 것이므로 기밀유지 요구사항을 따라야 한다.

- (1) 해당 불만에 대응하여 취해진 조치를 포함한 불만에 대한 추적 및 기록
- (2) 적절한 시정 및 시정조치가 취해짐을 보장
- (3) 인증원은 인증된 클라이언트 및 불만 제기자와 함께, 해당 불만의 내용과 해결책에 대하여 공개할 것인지의 여부, 그리고 공개할 경우 어느 범위까지 공개할 것인지를 결정해야 한다.

4.3.3 처리 결과 통보

인증원은 가능하면 불만 처리 프로세스의 종결에 대하여 불만 제기자에게 공식적으로 통보하여야 한다.

- (1) 해결 후 업무담당자는 직접 제기 이해관계자에게 통보한다.
- (2) 처리기간은 불만 제기일로부터 30일 이내
- (3) 통보 수단은 유선, E-mail, 또는 FAX 문서 등으로 한다.
- (4) 처리 결과를 인증본부장에게 통보 사항과 함께 통보한다.

4.3.4 처리 결과 모니터링 및 재 접수

- (1) 인증본부장은 업무담당자가 처리 결과 통보 후 3일 이내 만족 또는 불만족 여부를 모니터링 한다.
- (2) 모니터링결과가 불만족 할 경우 인증본부장이 주관하여 재 접수하여 처리한다.

4.3.5 불만족 사항 처리 절차 통보 및 처리

- (1) 인증본부장은 공식적으로 접수한 불만 제기사항에 대해 처리 방법 및 제기 절차를 포함 하여 불만 재 제기일로부터 10일 이내 불만 제기 이해관계자에게 통보한다.
- (2) 처리기준은 상기 “4.2.4 재 이의제기 사항 심의”, “4.2.7 재 이의사항 불만족 결과 심의”에 따라 처리한다.

4.4 불만 및 이의제기 결과 후속조치

4.4.1 인증본부장은 재발방지를 위해 조치 결과를 관련부서 책임자에게 통보하여 시정조치 절차서[kociP-016]에 따라 처리한다.

4.4.2 인증본부장은 불만접수자 또는 이해관계자가 처리 결과를 확인 가능하도록 홈페이지를 통해 공개적 접근이 가능하도록 처리 결정 후 즉시 게시하여 열람 가능하도록 한다.

4.4.3 인증본부장은 아래 사항으로 공평성 운영위원회를 결정할 경우 각 절차에 따라 처리한다.

- (1) 규정 개정
- (2) 심사원 또는 담당 직원에 대한 징계
- (3) 관계자에 대한 특별 교육

4.4.4 이의제기 이해관계자에 대해 보상(이해당사자와 협의가 원칙)기준에 따라 처리한다.

4.4.5 이의제기 이해관계자가 운영위원회 결과를 불복할 경우 중재 또는 인정기관 유권해석에 따라 처리한다.

4.5 결과분석 및 대책 수립

4.5.1 인증본부장은 접수된 모든 분쟁, 불만 및 이의제기 사항에 대한 처리결과를 분석하여 시정 및 예방조치



이의제기 및 불만처리 프로세스

의 효과성을 검토하고 향후 동일 사안이 발생되지 않도록 재발방지 대책을 수립, 유지하고 경영검토 시 확인될 수 있도록 하여야 한다.

4.5.2 인증본부장은 처리결과가 제기자 외에 다른 이해관계자가 알아야 할 필요가 있다고 판단될 경우에는 당 인증원 홈페이지를 통하여 이를 공표할 수 있다.