

V. 불만, 이의제기 및 분쟁 처리 절차

1. 업무절차

1.1. 논쟁의 처리

이해관계자 또는 공급자가 제기한 논쟁에 대해서는 이의 및 불만제기서(서식번호: KAS-FP-09-01)를 이용하거나 공문에 의하여 발송/접수하도록 한다. 또한 전화로 접수받는 경우 또는 홈페이지를 통해 받는 경우 관련 직원은 이의 및 불만제기서(서식번호: KAS-FP-09-01)를 사용하여 발송하도록 요청하거나 직원이 직접 작성 처리하도록 한다.

인증책임자는 제기된 논쟁에 대해 “이의 및 불만제기서”(서식번호: KAS-FP-09-01) 또는 공문을 검토하고 다음 각호의 사항을 명확히 파악하여 그 내용을 고객불만 처리대장(서식번호: KAS-FP-09-02)에 기재하여 등록 관리하도록 한다. 또한, 담당자를 지정하여 제기된 논쟁에 대해서 조사하도록 하고 조사결과를 검토하며, 검토결과를 유선 또는 공문으로 통보한 후 결과를 고객불만 처리대장(서식번호: KAS-FP-09-02)에 기재한다.

- 관계인의 성명(법인의 경우 대표자의 성명) 및 주소
- 해당인증제품의 공급자, 품명 및 종류(해당 시)
- 논쟁의 사유
- 기타 필요한 사항

1.2. 이의제기의 처리

제품인증업무와 관련하여 공급자가 인증의 수여, 유지, 확대, 정지 및 취소 등 인증에 대한 KR의 결정에 대하여 재고를 요청하는 경우 인증책임자는 이의제기를 접수, 처리한다.

2. 지정된 담당자는 이의제기 사항에 대해 다음의 해당사항을 포함하여 공급자의 이의제기에 대해 공정한 조사를 실시하고 그 결과를 인증책임자에게

보고한다.

- 2.1.1.1. 인증과정의 검토
- 2.1.1.2. 각 단계별 보고서의 재검증
- 2.1.1.3. 기타 필요한 사항의 조사

2.1.1. 인증의 수여 및 취소에 관련한 이의제기의 처리에 대해서는 인증 운영위원회 및 심의위원회절차서(KAS-QP-11K)에 따른다.

2.1.2. 이의 제기자가 요구하는 경우에는 심의위원회의 심의과정에 출석하여 그 사유를 발표할 수 있도록 하고 심의위원회에서는 이의제기자의 진술을 고려하여 그 처리방안을 결정할 수 있다.

2.1.3. 이의제기 조사결과에의 검토 시 해당 제품인증 표시품에 대한 요구 사항에 맞지 않아 공공의 안전에 위해를 발생시킬 우려가 있다고 판단되는 경우 다음에 따라 처리한다.

- 2.1.3.1. 인증책임자는 총괄책임자에게 시판품조사 또는 특별공장심사를 건의한다.
- 2.1.3.2. 총괄책임자는 해당제품의 시판품조사 또는 특별공장심사 여부를 결정한다.
- 2.1.3.3. 시판품조사 또는 특별공장심사의 절차는 인증책임자와 총괄책임자가 협의하여 결정한다.
- 2.1.3.4. 조사와 관련하여 지난 2년간 신청자와 관련된 기관들을 상대로 KS A ISO Guide 65의 4.2.o)에 기술된 활동을 수행한 적이 있는 인원은 어떠한 이의, 불만 또는 분쟁을 조사할 수 없다.

인증책임자는 이의제기의 원인이 명백히 인증된 공급자 제품의 하자에 있는 경우, 해당 공급자로 하여금 만족할만한 조치를 취하도록 요청할 수 있으며 이 경우의 조치는 교환·수리·환불 등이 포함된다.

2.1. 불만의 처리

2.1.1. 제품인증업무에 관련하여 이해관계자, 공급자 등의 조직이 공식적인 불만을 표시하는 경우 인증책임자는 불만사항을 접수하며, 불만사항의 처리 등에 대해서는 심의위원회를 개최하여 심의하며 상정된 안전에 대하여 위원회는 적합한 처리방안을 결정하고 인증책임자는 담당자를 지정하여 결정사항을 처리하도록 한다.

인증책임자는 심의위원회 심의처리 결과를 공문으로 빠른 시일 내에 발송하도록 하고, 불만의 제기자가 처리결과에 대해 만족하는지 여부를 확인, 그 결과를 고객불만 처리대장(서식번호: KAS-FP-09-02)에 기록한다.

2.1.2. 심의위원회의 개최 등에 대한 사항은 인증운영위원회 및 심의위원회 절차서(KAS-QP-11K)에 따른다.

2.2. 분쟁의 처리 절차

2.2.1. 고객불만의 제기자가 상기 이의제기 및 불만의 조치결과에 만족하지 않는 경우에는 다시 협의 후 다른 조치를 취할 것을 결정하든지, 대한상사 중재원의 중재규칙에 따르도록 고객불만 제기자와 합의한다.

2.2.2. 처리에 만족하지 못하는 경우에는 고객불만 제기자에게 중재규칙에 의한 법적 소송을 하도록 하고 KR은 법적 소송 결과에 따르도록 한다.

2.3. 손해배상

2.3.1. 재산상의 손해가 명백한 KR의 책임인 경우 인증책임자는 이의 및 불만제기서(서식번호: KAS-FP-09-01)와 관련 자료를 첨부하여 경영관리팀으로 통보하여 보험약관에 따라 우리 선급이 가입된 보험업체를 통해 손해배상이 될 수 있도록 조치한다.

2.3.2. 손해배상 등에 관련한 사항은 배상책임 절차서(KAS-QP-12K)에 따른다.

2.4. 기록유지

이 업무절차에 따라 발생하는 논쟁, 이의제기, 불만 및 분쟁의 처리결과 및 관련기록은 고객관련업무철에 유지, 관리하며 경영검토 자료로 활용하고 필요 시 품질시스템 운영에 반영한다.