

VI. 불만, 이의제기 및 분쟁 처리 절차

1. 불만사항의 종류

의뢰자 또는 이해관계인으로부터 제기된 불만사항의 종류는 다음과 같다.

1.1 제품인증업무와 제품에 관한 판정내용에 대한 이의제기

1.2 제품인증업무와 제품에 관한 처리기한의 경과, 직원의 불친절, 불공평 등 기타 서비스에 대한 불만

1.3 제품인증업무와 제품에 관한 법적인 소송 등의 논쟁사항

2. 접수

2.1 의뢰자 및 이해관계인으로부터 제품인증업무와 관련하여 제기된 이의, 불만 및 논쟁의 접수는 문서·FAX·전화·방문·홈페이지 등으로 할 수 있으며, 인원은 불만사항이나 이의제기가 발생한 경우 제기자에게 불만, 이의 제기가 접수되었음을 반드시 공지한 후 인원은 이를 우선적으로 처리하여야 한다. 단, 접수는 다음 각 호의 사항을 명확히 파악하여 이의, 불만 및 논쟁 접수대장(QP양식17-01)에 기록한다.

2.1.1 관계인의 성명(법인의 경우 대표자의 성명) 및 주소

2.1.2 해당인증제품의 업체명

2.1.3 이의, 불만 및 논쟁 사유

2.1.4 품명 및 종류

2.1.5 기타(구입장소)

3. 조 사

3.1 품질책임자는 이의, 불만 및 논쟁 접수대장(QP양식17-01)에 기록된 내용을 확인하고 이의, 불만 및 논쟁의 신청내용을 조사한 결과 해당인증 제품에 맞지 않아 공공의 안전에 위해를 발생시킬 우려가 있다고 판단되는 경우 인증책임자와 협의하여 인증의 승인, 유지, 확대, 정지 및 취소를 위한 조건 및 사후관리 절차서(KTR-QP-06)에 따라 본부장에게 시판품 조사 또는 사후관리를 건의한다.

3.2 건의 받은 본부장은 해당제품에 대하여 시판품 조사를 실시하거나 인증 받은 자의 제조공장에서 제품 자체 및 기술적인 생산조건을 조사한다. 이때, 경영진으로 활동을 하고 있는 자를 포함하여, 지난 2년간 신청자와 관련된 기관들을 상대로 KS Q ISO/IEC 17065의 4.2 공평성 관리에 기술된 공평성에 위배되는

활동을 수행한 적이 있는 인원

은 어떠한 이의, 불만 또는 분쟁을 조사할 수 없다.

3.3 불만 사항이나 이의제기를 해결하기 위한 결정은 불만 사항 또는 이의제기와 관련된 인증활동에 참여하지 않은 인원에게 의하여 작성, 검토 및 승인되어야 한다.

3.4 이해 상충이 없음을 보장하기 위하여, 의뢰자를 위한 자문을 제공하거나 의뢰자에게 의하여 고용되었던 인원은 자문 또는 고용의 종료 후 2년 이내의 의뢰자에게 대한 불만 사항 또는 이의제기의 해결을 검토 또는 승인하기 위하여 인증기관에 의하여 활용되어서는 안 된다.

4. 처 리

4.1 직원은 접수된 이의제기 및 불만사항의 내용을 간략하게 이의, 불만 및 분쟁 접수대장(QP양식17-01)에 기록한 후 원인조사를 실시하여 원인분석 및 대책(시정기한 포함)을 수립한다.

4.2 필요시, 품질책임자는 인증책임자와 협의하여 해당제품인증의 제품을 의뢰자에게 하여금 이의, 불만 및 분쟁 접수대장(QP양식17-01)에 기록된 이의제기 및 불만 사항에 대하여 만족할만한 조치를 취하여 주도록 요청하며 이 경우의 조치는 교환·수리·환불 등을 말한다.

4.3 접수된 내용을 조사하여 불만의 경우는 품질책임자가 판단하여 조치하고 그 결과를 공문으로 작성하여 의뢰자에게 송부하며 의뢰자에게 통보는 10일 이내를 원칙으로 한다.

4.4 불만의 조치에 대하여 의뢰자가 이의신청하는 경우와 분쟁의 경우와 같이 중요한 사항에 대하여 품질책임자는 의뢰자와 자세한 상황을 파악하여 이의, 불만 및 분쟁 접수대장(QP양식17-01)에 보완 기록한다.

4.5 본부장은 제품인증업무 실행결과에 대한 부가서비스의 제공 등 적합한 처리방안을 결정하고 품질책임자는 그 처리방안을 해당업무 분야별에 따라 해당부서에 통보한다.

4.6 의뢰자가 요구하는 경우에는 출석하여 그 사유를 발표하도록 하고 본부장은 필요한 조사를 요구하여 그 처리방안을 결정한다. 품질책임자는 시정조치 실시결과에 대한 타당성 여부 및 효과를 파악·확인한 후 처리결과에 대해서는 본부장의 승인을 받아 사유와 함께 공문으로 작성하여 의뢰자에게 송부하며 이 경우 의뢰자에게 결과통보는 1개월 이내에 실행함을 원칙으로 한다.

4.7 품질책임자는 의뢰자가 결정에 대하여 불복하여 이의 또는 논쟁의 경우에는 재조사한다. 또한 고객과의 논쟁사항에 대하여 품질책임자는 본부장에게 보고하고 본부장은 논쟁사항이 법적소송인 경우에는 배상책임 절차서(KTR-QP-03)에 따른다.

4.8 의뢰자 및 이해관계인과의 법적소송이 아닌 일반적인 논쟁사항인 경우에 품질책임자는 이에 대한 처리를 상기 4.1~4.7항에 따른다.

5. 이의 및 논쟁시의 비용의 정산

이의 및 논쟁 접수 시에는 관계사항의 조사, 결과에 대한 조치비용 등에 대하여 품질책임자는 사전에 의뢰자와 협의하여 공급자 측의 사항수용으로 판정된 경우에는 의뢰자가 부담하고 기각으로 판정된 경우에는 연구원에서 부담하는 것으로 한다.