

## 이의 제기 방법 및 불만처리 절차

### ■ 업무절차

#### ○ 불만사항 및 이의 등의 접수

인증업무와 관련된 이해관계인 등으로부터 홈페이지의 게시판 또는 서면, 구두, 방문 등의 방법으로 인증업무와 관련된 불만 또는 이의사항 등이 제기되면, 고객 불만접수서(QPF-14-01)를 작성하고 다음 각 호의 사항을 명확히 파악하여 기록하여야 한다.

- ① 불만사항 및 이의 등을 제기한 자의 성명(법인의 경우 대표자명) 및 주소
- ② 불만사항 및 이의 등의 종류  
(해당하는 경우 공식적인 문서)
- ③ 불만사항 및 이의 등을 제기한 사유
- ④ 기타 불만사항 및 이의 등의 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

#### ○ 불만사항 및 이의 등에 대한 원인분석 및 처리

- ① 불만 및 이의 등이 제기된 원인이 인증표시제품 또는 의뢰자에 있는 경우
  - 1) 품질책임자는 고객불만접수대장에 기록된 내용을 확인하고 피해를 발생시킬 우려가 있다고 판단되는 경우 KAS-QP-13 『인증의 만료, 축소, 정지 또는 취 소』 및 KAS-QP-11 『사후관리』 절차서에 따라 원장에게 시판품 조사 또는 특별 사후관리 등 필요한 조치사항을 건의할 수 있다.
  - 2) 원장은 1)항에 따라 조사의 필요성을 보고 받고 시판품 조사 또는 제품 및 기술적 생산조건 등의 조사를 지시할 수 있다. 단, KAS-QM-04 『일반 요구사항』의 4.2 공평성관리에 기술된 활동을 수행하였던 자는 이와 관련된 어떠한 조사업무도 수행할 수 없다.
  - 3) 품질책임자는 해당 인증표시제품을 생산 또는 공급하는 자로 하여금 만족할 만한 조치를 취하여 주도록 요청하여야 하며, 조사결과에 따라 KAS-QP-13 『인증의 만료, 축소, 정지 또는 취 소』 및 KAS-QP-11 『사후관리』 절차서에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다.
  - 4) 품질책임자는 인증정지 또는 취소 등의 처분을 할 때에는 미리 그 처분의 대상자 또는 대리인에게 의견을 진술할 기회를 주어야 한다. 다만, 그 처분의 대상자 또는 대리인이 정당한 사유 없이 이에 응하지 않거나 주소불명 등으로 의견진술 기회를 줄 수 없는 경우에는 그러하지 아니한다.

5) 품질책임자는 4)항에 의한 청문을 행하고자 할 때에는 청문예정일 10일 전 까지 처분의 대상자 또는 대리인에게 서면으로 청문의 사유, 일시, 장소 등을 통지하여야 한다. 단, 정당한 사유 없이 이에 응하지 아니하는 경우에는 진술의 기회를 포기한 것으로 간주한다는 뜻을 명시하여야 한다.

② 불만사항 및 이의 등이 제기된 원인이 KOTITI에 있는 경우

- 1) 인증기관 운영 및 이와 관련 사항에 대한 결정에 관하여 이의 등이 있는 자는 언제든지 원장에게 이의 등을 제기할 수 있다. 단, 결정이 이루어진 날로부터 15일 이내에 제기함을 원칙으로 한다.
- 2) 품질책임자는 고객불만접수서(QPF-14-01)에 이의 등의 내용을 검토하고 원인 조사를 실시하여 원인분석 및 대책을 수립하여야 한다. 단, 제기된 불만이 경미한 사항인 경우 제기된 사항에 대하여 적절한 조치를 취하고 그 조치결과 를 서면으로 이의 등의 제기자에게 통보한다.
- 3) 이의 등의 사항 중 불만에 대한 경우는 품질책임자가 판단하여 조치하고 그 결과를 신청자에게 통보하여야 하며, 처리기한은 접수일 기준으로 15일 이내를 원칙으로 한다.
- 4) 법적 논쟁이나 불만처리사항에 대하여 이의를 신청하는 경우 품질책임자는 이의 등의 제기자로부터 자세한 상황을 파악하여 고객불만접수서에 보완 기록하고 인증위원회에 심의를 상정해야 하고, 인증위원회에 검토 및 처리방안을 결정한다.
- 5) 이의 등의 제기자가 요구하는 경우 위원회 심의과정에 참석하여 의견을 진술 할 수 있으며, 인증위원회는 모든 정황에 근거하여 필요한 조사의 범위와 그 처리 방안을 결정하여야 한다.
- 6) 품질책임자는 시정조치 실시결과에 대한 타당성 여부 및 효과를 확인한 후 처리결과에 대하여 원장의 승인을 받아 신청자에게 통보하여야 하며, 기한은 30일 이내에 처리함을 원칙으로 한다.
- 7) 품질책임자는 인증기관의 결정사항에 대하여 결정일로부터 30일 이내에 관련 사항에 대한 반대진술을 할 기회를 부여하여야 한다.
- 8) 위의 7항에 따라 반대진술을 하고자 하는 자는 진술기회를 부여한 기간 내에 해당 사유를 문서로서 KOTITI에 제출해야 하며, 이 경우 30일 이내에 청문회를 개최하여야 한다.