

품질절차서 (Quality Procedure)	KQP - 010	개정번호	1
	이의제기 및 불만처리	개정일자	2015.12.23

1. 적용범위

본 절차서는 KS인증 업무를 수행 과정 및 결과로 인해 제기된 이의제기 및 불만의 처리절차에 대하여 적용한다.

2. 목적

협회의 KS인증 업무활동에서 발생된 이의제기 및 불만 또는 고객으로부터의 피드백에 대한 원만한 해결책을 제시하고 재발을 방지하기 위한 목적이 있다.

3. 방침

3.1 협회의 직원은 고객이나 이해관계자가 제시한 이의제기, 불만 및 분쟁처리사항에 대해 고객이나 이해관계자가 만족할 수 있도록 규정된 절차에 따라 신속하고 공정하게 처리한다.

3.2 경영진으로 활동을 하고 있는 자를 포함하여, 지난 2년간 의뢰자, 제조자 또는 제조자와 관련된 기관들을 상대로 다음의 활동을 수행한 적이 있는 인원은 어떠한 이의, 불만 또는 분쟁을 조사할 수 없다.

3.2.1 인증한 제품을 공급하거나 설계

3.2.2 인증획득에 장애가 되는 사안에 대처하는 방법에 대해 신청기관에 조언이나 자문서비스 제공

3.2.3 인증과정 및 결정의 기밀성, 객관성 및 공정성을 저해할 수 있는 기타 다른 제품 및 서비스 제공

3.3 불만사항이나 이의제기를 해결하기 위한 결정은 불만사항 또는 이의제기와 관련된 인증활동에 참여하지 않은 인원에 의하여 작성, 검토 및 승인되어야 한다.

4. 책임과 권한

4.1 인증책임자

4.1.1 시판품 조사 실시 또는 제품 자체 및 기술적인 생산조건 조사 지시 및 감독

4.1.2 이의제기, 불만 및 분쟁사항의 시정 조치 확인

4.1.3 이의제기, 불만 및 분쟁사항에 대한 시정조치의 문서화(품질시스템에 반영)와 그 결과의 유효성의 평가

품질절차서 (Quality Procedure)	KQP - 010	개정번호	1
	이의제기 및 불만처리	개정일자	2015.12.23

4.2 품질책임자

4.2.1 원인분석 및 대책

4.2.2 시정조치, 문서화 및 유효성 평가, 재발방지

4.3 인증담당자

4.3.1 이의제기, 불만 및 분쟁사항의 접수, 확인, 처리

4.3.2 원인분석 및 대책 수립

4.3.3 접수 및 처리 결과에 대한 통보

4.4 심사원

4.4.1 이의제기, 불만 및 분쟁이 제기되면 그 상세사항을 파악·보고

4.4.2 시판품 조사 및 특별공장심사 수행

5. 업무절차

5.1 설치

KS인증업무와 관련하여 의뢰자 및 이해관계인으로부터의 품질시스템에 대한 이의제기, 불만 및 분쟁처리를 위해 인증원 내 고객불만처리접수 담당자를 지정한다.

5.2 접수

5.2.1 의뢰자 및 이해관계인으로부터 KS인증업무와 관련하여 이의제기, 불만 및 분쟁의 문서 접수는 FAX·전화·방문·홈페이지 등으로 할 수 있으며 고객불만처리접수 담당자는 이를 우선적으로 처리하여야 한다. 단, 접수는 다음 각 호의 사항을 명확히 파악하여 불만접수 및 처리대장[서식 KP010-01-00]에 기록한다.

- (1) 관계인의 성명(법인의 경우 대표자의 성명) 및 연락처
- (2) 품명 및 종류
- (3) 해당 인증제품의 업체명
- (4) 이의, 불만 및 분쟁 사유
- (5) 기타

5.2.2 위 5.2.1과 같이 접수된 문서는 이의제기와 불만 등 형태로 구분하고, 불만 접수 및 처리대장에 기록한다.

품질절차서 (Quality Procedure)	KQP - 010	개정번호	1
	이의제기 및 불만처리	개정일자	2015.12.23

구분	내용
이의제기	의뢰자 등이 인증대상품목과 관련하여 내려진 결정에 대한 재고를 요청하는 경우
불만	의뢰자 등이 협회의 KS인증 업무와 관련하여 답변을 기대하면서 협회에게 불만족을 표현하는 경우

5.2.3 고객이 문서가 아닌 전화, FAX 또는 방문시의 상담에 의한 경우에는 접수자가 직접 5.2.1의 사항을 파악하여 불만접수 및 처리대장에 기록한다.

5.2.4 고객불만처리접수 담당자는 고객이 제기한 불만사항 또는 이의제기가 공식적으로 접수되면 처리 후 서면으로 통지하여야 한다.

5.3 조사

5.3.1 고객불만처리접수 담당자는 고객 불만접수 및 처리대장에 기록된 내용을 확인하고 이의제기, 불만 및 분쟁의 신청내용을 조사한 결과 해당 제품인 증 표시품에 맞지 않아 공공의 안전에 위해를 발생시킬 우려가 있다고 판단되는 경우 인증책임자에게 해당사항을 통보한다.

5.3.2 인증책임자는 “KS인증업무절차서(KQP-015)”에 따라 심사원을 선정하여 해당제품에 대하여 시판품조사를 실시하거나, 인증받은 자의 제조공장에서 특별 공장심사를 실시하여 제품 자체 및 기술적인 생산조건을 조사한다. 이때, 경영진으로 활동을 하고 있는 자를 포함하여, 지난 2년간 의뢰자와 관련된 기관들을 상대로 다음에 해당되는 기술된 활동을 수행한 적이 있는 인원은 어떠한 이의제기, 불만 또는 분쟁을 조사할 수 없다.

- (1) 인증제품, 서비스 및 프로세스의 설계자, 제조자, 설치자 및 분배자 또는 관리자
- (2) 의뢰자에게 자문제공
- (3) 의뢰자에게 경영시스템 자문이나 내부심사를 제공

5.4 처리

5.4.1 인증책임자 또는 품질책임자는 접수된 이의제기 및 불만사항의 내용에 대하여 후 원인조사를 실시하여 원인분석 및 대책(시정기한 포함)을 수립한다.

5.4.2 고객불만처리접수 담당자는 인증책임자와 협의하여 해당제품인증의 표시품을 생산 및 공급하는 업체로 하여금 고객불만 접수대장에 기록된 이의제기 및 불만사항에 대하여 만족할만한 조치를 취하여 주도록 요청하며, 이 경우의 조치는 환불 등을 말한다.

품질절차서 (Quality Procedure)	KQP - 010	개정번호	1
	이의제기 및 불만처리	개정일자	2015.12.23

5.4.3 접수된 내용을 조사하여 불만의 경우는 인증책임자가 판단하여 조치하고 조치결과를 공문으로 작성하여 의뢰자에게 송부하며 의뢰자에게 통보는 10일 이내를 원칙으로 한다.

5.4.4 불만의 조치에 대하여 의뢰자가 이의신청하는 경우와 분쟁의 경우와 같이 중요한 사항에 대하여 인증책임자는 의뢰자와 자세한 상황을 파악하여 불만 접수 및 처리대장에 보완 기록하고 KS인증위원회의 안건으로 상정한다. 위원회의 소집 및 운영은 “공평성보장·인증위원회 구성 및 운영 절차서(KQP-004)”에 따른다.

5.4.5 의뢰자가 요구하는 경우에는 심의과정에 출석하여 그 사유를 발표하도록 하고 KS인증위원회에서는 필요한 조사를 실시하여 그 처리방안을 결정한다. 인증책임자는 시정조치 실시결과에 대한 타당성 여부 및 효과를 파악·확인한 후 처리결과에 대해서는 공문으로 작성하여 의뢰자에게 송부하며 이 경우 의뢰자에게 결과통보는 1개월 이내에 실행함을 원칙으로 한다.

5.5 시정조치· 문서화 및 유효성 평가

5.5.1 품질책임자 및 인증책임자는 이의제기, 불만 및 분쟁의 처리결과 그 사항에 대하여 근본원인의 제거가 필요한 경우 시정조치 및 예방조치 절차서(KQP-012)에 따라 시정조치하고 내부심사 및 경영검토 절차서(KQP-008)에 따라 내부심사를 통하여 그 결과에 대한 유효성을 평가한다.

5.5.2 품질책임자는 이의제기, 불만 및 분쟁처리 후 재발방지대책 수립이 필요한 경우 인증책임자와 협의하여 업무개선 시 활동에 반영토록 한다.

5.5.3 품질책임자 및 인증책임자는 이의제기, 불만 및 분쟁의 처리결과 내용 및 관련기록에 대해 유지·관리하여 내부심사 및 경영검토 절차서(KQP-008)에 따라 경영검토 자료로 활용한다.

5.5.4 품질책임자는 불만제기 및 이의제기에 관한 처리 및 결정의 객관성을 유지하기 위하여, 이 불만사항 또는 이의제기와 관련된 인증활동에 참여한 인원에 의해 작성, 검토 및 승인되었는지 여부를 확인하여야 한다. 만약, 처리 및 결정에 객관성이 의심되는 경우 협회장에게 보고하여 재 처리를 실시하도록 한다.

5.6 이의사항에 대해 처리 및 결정에 관하여 의뢰자와 의견 충돌 시 법리적 해석을 관련 기관(예: 국립환경과학원, 국가기술표준원 제품인정기구, 대한상사 중재원 등)에 의뢰하여 유권해석 및 중재를 요청할 수 있으며, 중재에 따라 시정조치 또는 법적절차를 수행할 수 있다.

품질절차서 (Quality Procedure)	KQP - 010	개정번호	1
	이의제기 및 불만처리	개정일자	2015.12.23

6. 배상 처리

- 6.1 인증된 제품이 소비자에게 손해를 입혔을 경우 이에 대한 책임 소재의 원인 규명은 KS인증위원회에 회부한다.
- 6.2 책임의 소재가 제조자에게 있는 경우로 판명된 경우에는 “KS인증업무절차서 (KQP-015)” 에 따라 KS인증을 처분하고, 손해에 대한 배상처리를 제조자에게 명할 수 있다.
- 6.3 책임의 소재가 협회에 있는 경우에는 협회에서 이러한 보상을 하기 위하여 가입한 배상보험 등으로 이를 처리한다.

7. 시정 및 예방조치

인증책임자는 이의제기 및 불만사항에 대하여 적절한 시정 및 예방조치를 취해야 하며, 품질책임자는 인증시스템에 중대한 결함이 있는 경우에는 특별 내부심사를 실시하도록 한다.