

## 1.0 목적

이 절차서는 고객, 인정기관 및 이해관계자에 의해 제기 또는 발견된 불만 문제 및 부적합 사항의 기록 및 조치를 위한 절차를 정의한다.

- 1.1 불만의 조사, 해결 및 해당될 경우 기록됨을 보장함
- 1.2 불만의 원인을 포함하여 모든 부적합사항의 식별, 평가 및 해결을 보장하기 위함
- 1.3 부적합 사항을 식별하고 재발방지를 위해 필요한 조치를 적절히 취함을 보장

## 2.0 책임

- 2.1 고객 피드백 프로세스 책임자는 논쟁 및 불만의 등록, 처리 및 조치 결과 통보에 대한 책임이 있다.
- 2.2 접수된 불만 및 이의가 해당 검증 심사 또는 인증결정을 수행하는 사람이 아닌 다른 사람에 의해 처리됨을 보장하여야 한다.
- 2.3 이의처리위원회는 이의의 처리에 대한 책임이 있다.
- 2.4 C&R 책임자는 아래의 5 항의 부적합 사항의 처리에 대한 책임이 있다.

## 3.0 용어 정의

### 3.1 논쟁(Dispute)

계약과정을 포함해서 검·인증심사의 전 과정에서 상호의 이해 부족 등으로 인해 고객으로부터 제기 되어지는 다음과 같은 요구들이 여기에 해당한다.

- 계약서 문구의 수정
- 심사일수의 조정
- 심사팀의 변경
- 심사절차의 변경
- 심사와 관련된 논쟁의 처리 절차는 "부적합 사항 논쟁의 처리(KP540)"에 따름.

### 3.2 불만/불평(Complaints)

당사가 제공한 서비스의 품질 및 신뢰성에 관련되고 당사의 명예를 크게 저하시키거나 인정의 유지를 위태롭게 할 우려가 있는 고객불만으로서 일반적으로 다음의 사유에 기인된 불만이 여기에 해당된다:

- 전문성이 결여된 심사방식
- 공정하지 못한 심사활동
- 고객정보의 누설
- 이행 상충이나 이권 다툼에의 관여
- 자문 행위

...making excellence a habit.™

**Report/KP530 논쟁 불만 및 이의처리****Revision number 21 (11/2014)**

- 고객, 그 대리인 또는 이해관계자로부터 부당 이익의 획득
- 기타 당사 또는 인정기관의 명예 또는 이익에 반하는 활동

**3.3 이의(Appeal)**

적합성 평가대상자(조직)이 당사에게 적합성 평가 대상과 관련하여 내려진 결정에 대하여 재고를 요청하는 것.

**4.0 논쟁, 불만 및 이의의 처리****4.1 접수**

각 논쟁, 불만 및 이의는 접수 시점에 고객 피드백 프로세스 책임자는 해당 세부내용을 조사하고 4.2 항에 따라 처리한다.

타당성이 없거나 매우 사소한 불만은 고객 피드백 프로세스 책임자는 지체 없이 해결하여 불만 제기자에게 통보한다. 그렇지 않은 경우는 일련번호를 부여하고 이해관계자 의사소통 관리대장에 기록한다. 불만 처리대장에는 불만 내용과 취해진 조치 사항을 기록하며, 불만제기자에게 접수사실을 working day 기준 3일 이내에 통지한다.

불만 및 이의 제기 방법은 공개적으로 접근 가능하도록 웹 사이트([www.bsi-korea.com](http://www.bsi-korea.com))에 기술되어 있다.

**4.2 처리****1) 논쟁(Dispute)**

고객 피드백 프로세스 책임자는 논쟁에 대해서는 접수, 원인조사, 조치방안의 수립 등의 절차를 거치지 않고 논쟁의 사안에 따라 고객에게 당사의 검·인증업무절차를 충분히 설명하고 납득시키는 방법으로 처리하며 필요하다고 판단되는 경우 검·인증업무절차를 개정한다.

**2) 불만/불평(Complaints)**

2.1) 조사를 통해 고객 피드백 프로세스 책임자는 당사의 문서상 또는 실행상의 부적합사항을 식별하고, 필요한 경우, 현상 대응을 위한 즉각적인 조치를 취한다.

2.2) 고객 피드백 프로세스 책임자는 조치책임자에게 부적합사항의 근본원인을 파악하고 재발방지를 위해 필요한 조치방안을 수립하도록 하여 사장의 확인을 받는다.

2.3) 인증된 고객에 대해 제 3 자로부터 불만이 접수된 경우 다음 사후심사에서 그 내용을 조사하며, 조사결과 시스템 유지에 실패한 것으로 판명되면 인증효력정지 및 취소절차에 따른다

**3) 이의(Appeal)**

...making excellence a habit.™

**Report/KP530 논쟁 불만 및 이의처리****Revision number 21 (11/2014)**

- 3.1) C&R 팀장은 이의 내용의 근본원인 및 재발방지를 위해 필요한 조치방안을 수립하여 이의처리위원회에 상정한다.
- 3.2) 당사는 이의 제기 처리 과정의 모든 수준에서 내려진 모든 결정에 대한 책임이 있으며 이의 제기 처리에 참여하는 인원이 해당 심사 및 검·인증 결정에 관여하지 않은 자임을 보장하기 위해 이의처리 위원회에서 처리하며 이의 제기자와 당사의 어느 일방이 이의처리위원회의 처리결과에 승복하지 않을 경우는 중재 또는 인정기관의 유권해석을 거쳐 해결한다. 또한 이의 제기에 대한 제출, 조사 및 결정이 해당 이의 제기자에 대한 어떠한 차별적인 조치를 초래해서는 안 된다.

**4.3 회신 및 공개**

논쟁/ 불만 제기자에의 회신은 접수일자로부터 7 일 이내, 이의 제기자에 대한 회신은 1 개월 이내에 이루어져야 하며 만일 추가적인 조사가 필요하다면 조치사항 및 예상 완료일자를 논쟁/불만/이의 제기자에게 통보한다.

제 3 자에 의한 검·인증 고객에 대한 불만이 접수된 경우, 적절한 시기에 해당 검·인증 고객에게도 통보한다.

불만의 경우, 고객 및 불만 제기자와 함께, 해당 불만의 내용과 해결책에 대하여 공개할 것인지의 여부, 그리고 공개할 경우 어느 범위까지 공개할 것인지는 공정성위원회에서 결정된다. 또한 해당 불만 제기자 및 불만의 내용들은 기밀을 유지하여야 한다.

**5.0 부적합 사항의 처리**

5.1 내부품질감사원에 의해 발견된 부적합사항은 '내부품질감사' 업무절차서에 따라 처리한다.

5.2 공정성위원회, 인정기관의 지정 및 사후심사 등에서 발견된 부적합사항은 다음과 같이 처리한다.

- 1) 부적합사항을 조사하고 문제가 된 당사 문서 및 실행을 식별한다.
- 2) 필요할 경우, 현상 대응을 위한 즉각적인 조치방안을 결정한다.
- 3) 부적합의 근본원인을 파악하고 필요한 재발방지 조치를 수립한다.
- 4) 당면한 위험에 대응한 수준으로 예방조치를 취한다.

5.3 고객불만 및 이의에 대한 부적합사항의 처리는 상기의 4.0 항에 따른다.

**6.0 유효성 확인 및 분석**

6.1 취해진 시정 및 예방조치의 결과는 내부품질감사 시 검토한다.

6.2 고객 피드백 프로세스 책임자는 발생한 부적합사항, 취해진 ...making excellence a habit.™

시정 및 예방조치의 결과를 분석하고 그 요약을 경영검토자료로 공평성위원회에 제출한다.

**7.0 기록 및 보고**

경영검토 보고서를 통해 고객으로부터의 불만, 의견들은 정확한 기록을 통해서 보고되고 Asia Pacific 으로 통보되어야 한다. 또한 인정기관(Accreditation Body)에 대한 고객의 의견이 있을 경우 Global Compliance & Risk manager 에게로 전달되어야 한다.

**변경 이력**

일 자	내 용	Owner	비 고
2008.09.22/R16		-	
2009.10.20/R17	1. BMS Template 적용 2. Global 문서 삭제 3. 회사 상호 변경으로 인한 개정 BSI MS Korea -> BSI Group Korea Limited (당사로 표기함)	-	
2010.2.5/R18	KAB 감사결과시정조치에 따른 개정	-	2.2 항 추가
2011.1.8/R19	KAB 문서심사결과 시정조치에 따른 개정	CSO	

**Revision History**

Revision No.	Date	Author	Approved By	Page No Changes	Section Changes
20	12 July 2013	C&R 12 July 2013	-	rebranded	
21	11 Nov 2014	C&R Staff 11 Nov 2014	Reviewed & Approved by C&R Manager 11 Nov 2014	Page 2	Para 4.1
22	28 Jan 2015	PS Staff 28 Jan 2015	Reviewed & Approved by C&R Manager 28 Jan 2015		탄소라벨링 & TMS 반영  인증- >검,인증으로

...making excellence a habit.

**Report/KP530 논쟁 불만 및 이의처리**  
**Revision number 21 (11/2014)**

--	--	--	--	--	--