

 INTERNATIONAL CERTIFICATION REGISTRAR.,Co.,Ltd	QUALITY PROCEDURE MANUAL	문서이름	QP-09
		발행번호	8
		발행일자	2008-03-24
		페이지번호	1 of 2

제목 : 불만 이의제기 및 항소 절차

1. 목적

불만, 이의제기 및 항소사항 접수시 취해야할 조치를 정의하고 고객의 이해를 보호하기 위한 공정한 판단을 보장하고 시정조치를 공개적으로 함을 위함이다.

2. 범위

- 2.1 심사 및 등록과 관련하여 고객으로부터 접수된 불만 및 상고
- 2.2 고객사이용기업 또는 ICR 인증기업의 업무에 관련한 관계기관
- 2.3 인증서 회수, 정지 및 취소 또는 발행중지등의 판단에 대한 상고

3. 절차

- 3.1 고객은 심사신청시 발행되는 업무규정을 통하여 불만 또는 상고에 대한 지침을 제공받는다.
- 3.2 접수자에 상관없이 모든 불만사항은 기술이사에게 전달하고 기술이사는 불만상고양식을 작성한다. 불만이 접수되었음을 서면으로 고객에게 통보한다. 또한 기술이사는 해당심사나 인증 결정에 관여하지 않아야 한다.
- 3.3 불만에 대해 초기 조사를 시행하는데 심사원과의 인터뷰, 문서서류검토, 유사화일검토 및 고객과의 계약사항을 조사하고, 불만상고위원회의 소집여부를 결정한다.
- 3.4 보고서는 작성되고 조치를 취하기 위해 해당 각인증 부장 또는기술이사에게 전달된다. 불만이 기술이사에게 직접적으로 제기된 경우에는 보고서는 대표이사에게 전달된다.
- 3.5 불만상고위원회는 제시된 객관적 증거를 평가하고 추가 조사를 시행한다. 이의제기자가 위원회의 결정에 대해 반대의사를 표명할 권리를 주기위해 이의제기자의 위원회 참석을 허용한다.
- 3.6 위원회의 결정은 고객에게 서면으로 송부되며 검토기록 및 결정의 정당성/이유 내용은 유지된다.
- 3.7 추가적인 내부조치가 필요하면 문서화하고 적용을 위해 기술이사에게 전달한다.

 INTERNATIONAL CERTIFICATION REGISTRAR.,Co.,Ltd	QUALITY PROCEDURE MANUAL	문서이름	QP-09
		발행번호	8
		발행일자	2008-03-24
		페이지번호	2 of 2

4. 이의제기 및 불만처리에 대한 요소 및 방법

4.1 이의제기 및 불만 처리에 대한 조치와 재발 방지

4.2 이의제기 및 불만 처리에 대한 추정 및 기록

4.3 적절한 시정 및 예방조치

이를 위하여 불만 항소 양식으로 처리한다. (ICR12)

5. 불만항소위원회 선정 및 승인

5.1 위원회는 불만/항소와 관련된 가장 적당히 자격이 부여된자로 구성되도록한다

5.2 초기조사와 관련된 보고서 및 불만접수사본은 위원회 개최 최소 1 주일전에 배포한다.

5.3 선정된 인원은 공정성 확보를 위해 이해관계없음을 선언하여야 하며 ICR 인원 및 외부 위원회인원과 조율을 맞추어 구성한다.

6. 인증기업이용회사 또는 관련기관으로 부터의 불만

6.1 접수시 상기 3,4 항과 동일한 방법으로 불만은 조치되고 기록된다.

6.2 불만사항에 대해 조사될것임을 통보하고 기밀방침에 따라 결과에 대해 통보한다. 관련기관에 관련법률이 요구하는바에 따라 적절한 보고서를 제공한다.

7. 관련양식

7.1 불만항소양식(ICR12)