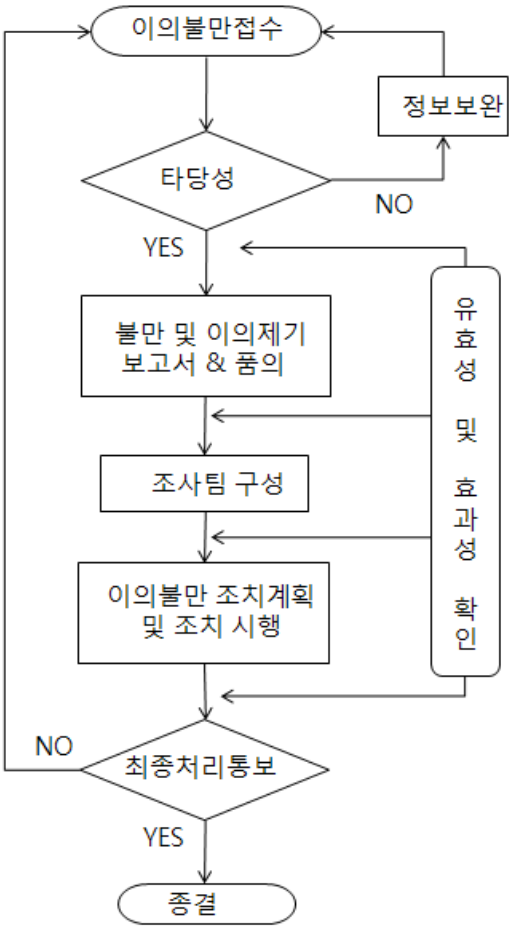
	이의제기 불만 및 배상절차	표준번호	D-6
		개정일자	2008.10.9
		개정번호	1

1. 목 적

본 절차는 인증/등록업무와 관련한 이의제기 불만 및 배상을 위한 절차에 적용한다.

2. 흐름도



비 고 ISO 10002 '불만 처리에 대한 지침'을 참조할 수 있다.

(5) 경영대리인은 등록된 불만 및 이의제기 사항에 대하여 원장에게 다음 사항이 포함된 불만 및 이의제기 접수내용 및 조치계획에 대한 품의를 실시한다.

- 접수번호
- 불만 및 이의제기자 정보 (성명, 소속 및 연락처)
- 불만 및 이의제기 내용
- 불만 및 이의제기 내용과의 관련 부서
- 불만 및 이의제기 사항 처리 계획
- 처리팀 구성현황

(6) 경영대리인은 불만 및 이의제기 사항 등록후 7일 이내에 접수사실 및 처리계획을 제기자에게 통지하여야 한다. 다만, 자료수집과 상대방의 의견개진 등 상당한 시일이 요구되는 경우에는 해당 제기자와 별도 협의하여 처리할 수 있다
(양식:고객불만,이의처리대장)

4.3 Activity 불만 및 이의제기의 처리

(1) 경영대리인은 불만 및 이의제기에 대한 공정한 처리를 위하여 해당 불만 및 이의제기 내용과 독립된 인원들로 조사팀을 구성한다. 경영대리인은 불만 및 이의제기 내용에 따라 필요하면 외부전문가를 조사팀에 포함할 수 있다.

(2) 조사팀은 접수된 불만 및 이의제기내용을 분석하여 다음 사항이 포함된 보고서를 경영대리인에게 제출한다.

- 불만 및 이의제기 내용 분석결과
- 불만 및 이의제기 내용의 원인분석 결과
- 불만 및 이의제기 내용과 관련한 이해관계자이 피해정도
- 불만 및 이의제기 내용과 관련한 반려 또는 처리여부
- 불만 및 이의제기 처리를 위한 조치방안 권고 등

(3) 조사팀이 조사한 불만 및 이의제기 조치방안이 인증고객에게 해당하는 경우, 즉 인증고객에게 조치가 수행토록 권고된 경우, 경영대리인은 관련내용을 해당 인증고객에게 통보하고 조치결과를 제출토록 요구하여야 한다.

(4) 경영대리인은 조사팀에서 제출한 보고서를 근거로 다음 항목이 포함된 최종 결과보고서를 작성하여 원장의 승인을 득한다.

- 불만 및 이의제기 접수,분석 및 처리경과
- 조치 계획

- 시정조치 및 예방조치 필요성 여부
- 필요한 경우, 시정조치 및 예방조치 수행부서
- 필요한 경우, 시정조치 및 예방조치 계획 등

(5) 경영대리인은 최종결과보고서의 조치계획을 불만 및 이의제기자에게 통보하고 조치를 실시하며, 필요시 당인증원의 해당부서에 시정조치 또는 예방조치를 요구한다.

(6) 경영대리인은 조사팀에서 반려 권고를 받은 경우 제기자에게 다음사항이 포함된 결정내역을 통보한다.

1) 불만 및 이의제기 접수 및 분석경과
2) 반려 사유
3) 필요시 관련 예방조치

4.4 Output 결과처리

(1) 경영대리인은 불만 및 이의제기 처리가 종료되면 원장에게 보고하고, 다음 항목이 포함된 처리결과를 불만 및 이의제기자에게 통보한다.
1) 불만 및 이의제기 접수 및 분석경과
2) 조치 내용 등

(2) 경영대리인은 이의 제기자가 조치결과에 대하여 재 불만을 제기할 경우에는 접수 절차부터 다시 시작해야 한다.

(3) 경영대리인은 접수된 불만 및 이의제기 사항과 관련하여 기밀유지절차에 따라 기밀을 유지할 책임이 있다.

(4) 경영대리인은 해당 불만 내용과 해결책에 대하여 웹사이트를 이용하여 공개할 수 있다. 다만, 고객 또는 기밀의 보호를 위하여 필요한 경우에는 원장의 승인후 미공개로 처리한다.
(5) 경영대리인은 결과처리후 이의 및 불만에 대한 시정조치의 유효성을 평가해야 한다.

5. 배상처리

5.1 책임 및 권한

(1) 원장은 당인증원의 귀책사유가 명백한 경우, 이의 해결방안을 수립하고 필요한 경우 운영위원회의 승인을 득하여 처리하여야 한다. 다만, 재정적인 부담을 가져올 경우에는 이사회의 의결을 거쳐야 한다.

(2) 경영대리인은 이해관계자로부터 제기된 배상 요구사항에 대하여 발생원인 조사후 조치방

향을 수립하고 원장의 승인을 득하여 조치하여야 한다.

(3) 지원부서장은 해당 업무 담당자의 업무과실로 인한 경우에는 기준에 따라 환불, 보상 또는 배상하여야 한다.

5.2 배상방법

(1) 당인증원이 인증업무 지정취소 등으로 업무 수행이 불가한 경우에는 다음과 같은 방법으로 처리 하여야 한다.

- 재정적 피해에 대한 보상은 가입된 보험에 의한 배상처리
- 협약된 타 인증기관으로 인증업체이관
- 이사회, 운영위원회, 모기업 등 이해관계자 협의를 통한 후속조치

(2) 담당자의 업무과실로 인하여 이해관계자에게 피해를 준 경우에는 피해와 직접 관련된 비용을 지급하는 것을 원칙으로 한다.

(3) 경영대리인의 피해의 정도를 파악하고 이에 대한 보상 및 배상의 금액을 이해관계자와 협의하여야 한다.

(4) 이해관계자와 협의가 이루어지지 않을 경우, 경영대리인은 이를 원장에게 보고하고 배상금액을 승인받아 이해관계자에게 통보하여야 한다.

6. 부실인증

6.1 인증기관 또는 인증심사원이 인증고객과의 부정한 행위로 처분된 경우, 인증기관은 해당 인증고객에 대한 다음과 같은 후속조치를 계획하고 조치결과를 인정기관에 보고하여야 한다.

6.1.1 고객과의 부정한 행위로 인증기관 처분시 :

(1) 처분내용: 인정정지시
부정한 심사결과를 인정기관에게 취소 보고하고, 정지기간이 종료된 후 재심사수행

(2) 처분내용: 인정취소
부정한 심사결과를 인정기관에게 취소 보고하고, 협약된 타인증기관에서 심사를 다시 받도록 권장

6.1.2 고객과의 부정한 행위로 심사원 처분시: