한국생산성본부인증원

서울 종로구 적선동 122-1, TEL 02-738-9001~3, www.kpcqa.or.kr

1. 목적

이 절차서는 온실가스배출량 및 에너지소비량 검증 (이하"검증"이라 칭한다.) 서비스를 제공함에 있어서 피검증자 및 그 밖의 이해관계자로부터 불만, 이의제기, 분쟁, 배상 등을 원활히 조치하기 위함이 목적이다.

2. 적용범위

이 절차서는 검증 서비스를 제공함에 있어서 피검증자 및 그 밖의 이해관계자로부터 불만, 이의제기, 분쟁을 해결하고 배상책임에 대하여 적용한다.

3. 인용문서

이 절차서에서 참조한 다음의 문서들은 이 절차서를 적용할 때 필요 불가결한 것이며, 발행일자가 명시된 참조 문서는 그 날짜의 발행본 만이 적용되며, 발행일자가 명시되어 있지 않은 참조 문서는 그 참조 문서의 최신판(수정사항을 포함)을 적용할수 있다.

3.1 저탄소 녹색성장기본법(이하 "법"이라 한다.)

3.2 저탄소 녹색성장기본법 시행령 (이하 "시행령"이라 한다.)

3.3 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(이하"지침"이라 한다.)

4. 용어정의

4.1 이 절차서에 적용되는 용어는 검증 매뉴얼의 5항을 준용한다.

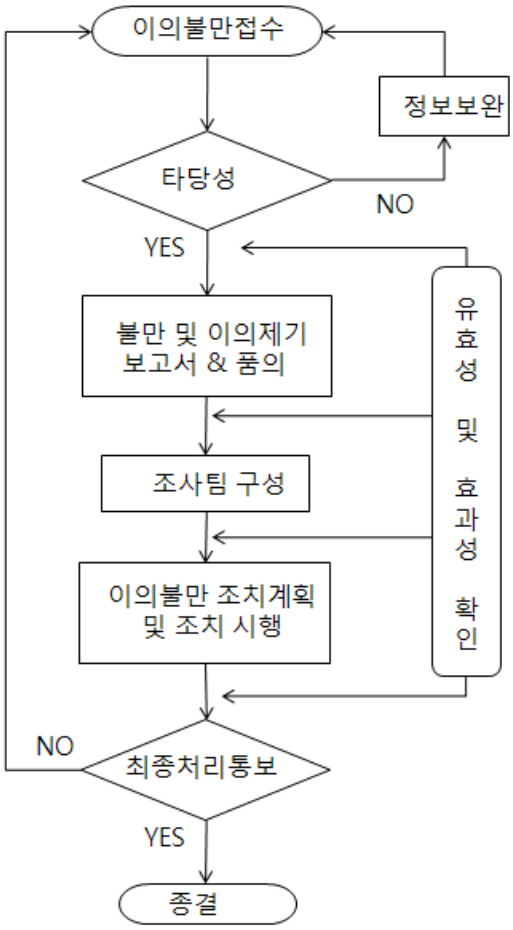
4.1.1 이의제기 (Appeals)란 피검증자는 당 인증원의 검증심사결과에 대하여 불리하다고 판단하는 경우에 이를 재고해 줄 것을 요청하는 것으로 다음사항을 포함한다.

1) 신청과정에서의 불리한 결정
2) 검증 과정에서의 부적합의 불리한 결정
3) 계약 불이행
4) 법률등 규격해석에 따른 논쟁의 조정

4.1.2 불만(Complaints)이란 이의제기와는 다른 것으로, 불특정인이 당 인증원의 검증활동이나 피검증자의 활동과 관련하여 불만족을 표현하는 것으로 다음 사항을 포함한다.

1) 불공정한 서비스 및 부실행위
2) 오류 및 누락
3) 불충분한 의사소통
4) 부정확한 정보

5. 프로세스



6. 절차

6.1 불만,이의제기의 접수

6.1.1 당 인증원은 모든 불만,이의제기를 접수할 수 있는 홈페이지를 구축하고, 접수 및 조치 단계에서 **발생한 모든 결정사항을 책임진다**

6.1.2 모든 불만, 이의제기를 서면 또는 유선상으로도 접수할 수 있도록 한다.

6.1.3 접수된 불만, 이의제기는 모든 정보를 경영대리인에게 통보한다.

6.1.4 경영대리인은 접수된 불만, 이의제기를 검토하여 조치에 필요한 정보가 누락되었는 지 확인하고, 필요한 경우 불만, 이의제기자에게 보완을 요청한다.

6.1.5 경영대리인은 접수된 **불만, 이의제기의 내용이 검증활동에 관련된 것인지를 확인하고 6.2항에 따라 조치**한다.

6.1.6 경영대리인은 등록된 불만, 이의제기에 대하여 원장에게 다음 사항을 포함하여 보고한다.

1) 접수번호
2) 불만, 이의제기 제기자 정보(성명,소속,연락처)
3) 불만, 이의제기 내용
4) 불만, 이의제기 내용과의 관련 부서
5) 불만, 이의제기 조치 계획
6) 조치팀 구성현황
7) 조치 결과

6.2 불만, 이의제기의 조치

6.2.1 **당 인증원은 불만,이의제기로 접수된 사항은 접수후 7일 이내에 접수사실 및 조치계획을 제기자에게 통지**하여야 한다. 다만, 자료수집과 상대방의 의견개진 등 상당한 시일이 요구되는 경우에는 해당 제기자와 별도 협의하여 조치할 수 있다.

6.2.2 불만, 이의제기는 조치가 필요하다고 검토된 사항 및 제기자에게 조치를 선언한 사항은 적기에 그에 상응하는 조치를 이행한다.

6.2.3 경영대리인은 불만, 이의제기에 대한 공정한 조치를 위하여 해당 불만 및 이의제기 내용과 관련이 없는 **독립된 인원들로 조사팀을 구성**한다. 경영대리인은 불만 및 이의제기 내용에 따라 필요하면 외부전문가를 조사팀에 포함할 수 있다.

6.2.4 조사팀은 접수된 불만, 이의제기 내용을 분석하여 다음 사항이 포함된 보고서를 경영대리인에게 제출한다.

1) 불만, 이의제기 내용 분석결과
2) 불만, 이의제기 내용의 원인분석 결과
3) 불만, 이의제기 내용과 관련한 이해관계자 피해정도
4) 불만, 이의제기 내용과 관련한 반려 또는 조치여부
5) 불만, 이의제기 조치를 위한 조치방안 권고 등

6.2.5 조사팀이 조사한 불만, 이의제기 조치방안이 제기자에게 해당하는 경우, 즉 제기자에게 조치가 권고된 경우, 경영대리인은 관련내용을 해당 제기자에게 통보하고 조치결과를 제출토록 요구하여야 한다.

6.2.6 불만, 이의제기에 대한 제출, 조사 및 결정이 해당 이의제기자에 대한 어떠한 차별적인 조치를 금지한다.

6.2.7 불만, 이의제기와 관련한 불만제기자, 불만대상 등의 정보는 기밀을 준수한다.

6.3 불만,이의제기 조치의 보고 및 분석

6.3.1 불만,이의제기가 조치되면 그 결과를 불만, 이의제기 조치보고서에 기록하여 원장에게 보고한다.

6.3.2 **불만, 이의제기 조치결과는 제기자에게 정보를 제공**하여 마무리한다.

6.3.3 경영대리인은 해당 **불만, 이의제기 내용과 해결책에 대하여 웹사이트를 이용하여 공개**한다. 다만, 고객 또는 기밀의 보호를 위하여 필요한 경우에는 원장의 승인 후 미공개로 조치한다.

6.3.4 경영대리인은 결과조치 후 불만,이의제기에 대한 유효성을 평가해야 한다.

6.3.5 불만, 이의제기의 종합결과는 정기적으로 분석하여 원장에게 보고하고 경영검토의 자료로 활용한다.

7. 분쟁해결 및 배상

7.1 분쟁

7.1.1 당 인증원은 피검증자 및 기타 이해관계자로부터 분쟁이 발생시 최대한 합의를 하여 분쟁해결에 노력한다.

7.1.2 당 인증원은 검증업무와 관련하여 야기된 **책무를 보장하기 위하여 배상책임보험에 가입**한다.

7.1.3 피검증자 및 기타 이해관계자로부터 검증업무와 관련하여 재정적 손실을 입혀 분쟁이 발생할 경우, **경미한 손실의 경우는 합의하에 배상하며, 합의가 이행되지 않을 경우 입혔을 경우 배상책임보험에 배상**하도록한다.

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

7.1.5 당 인증원은 피해의 정도를 파악하고 이에 대한 보상 및 배상의 금액을 이해관계자와 협의하여 가능한 경우, 합의를 원칙으로 배상한다.

7.1.6 합의, 보험 등으로도 조치가 불가능한 경우 법률적 소송에 의하여 책임을 다한다.