

SHOE 마크 제품인증 불만 및 이의제기 처리 절차

1. 적용범위

제품인증기관 경영시스템 및 인증활동과 관련하여 고객으로부터 접수된 불만 및 이의 제기의 처리에 필요한 절차에 관하여 적용한다.

2. 목적

인증업무와 관련하여 고객의 니즈 또는 요구사항에 적극적으로 협조하고 최상의 서비스를 제공하며 고객의 불만 및 이의 제기 사항을 정확히 파악하고 신속하게 처리하여 제품인증기관으로서의 위상을 확립하고 고객의 신뢰성을 유지하는데 그 목적이 있다.

3. 업무절차

3.1 접수 및 평가

- (1) 직원은 인증업무 및 인증결정 결과와 관련하여 고객으로부터 불만이나 이의 제기를 접수할 경우 불만 및 이의제기 보고서(BTP-SHOE-F13-01)에 기록하고, 품질책임자에게 보고한다.
- (2) 품질책임자는 접수된 불만 또는 이의제기에 대해 불만을 책임져야 하는 사항인지에 대해 확인하여, 책임을 져야 하는 사항인 경우 고객에게 불만 또는 이의제기가 접수되었음을 통지하고, 불만 또는 이의제기를 절차에 따라 처리하는 것을 결정한다.

3.2 처리

- (1) 품질책임자는 접수된 불만 및 이의제기 사항의 타당성을 확인 및 조사하여, 제기된 불만이 타당한 경우 해당 인증책임자에게 통보하여 처리하도록 조치한다. 만일 타당성 확인 결과 당 인증기관의 인증활동과 관련 없는 경우 불만 및 이의 제기자에게 이를 통보하고, 처리 절차를 종료한다.
- (2) 품질책임자에게 접수된 불만 및 이의 제기에 대해 처리를 통보 받은 인증책임자는 다음 사항들을 토대로 검토 및 원인분석을 하고 처리방안을 수립한 후, 불만 및 이의제기 보고서에 처리방안을 작성하여 담당직원에게 통보한다. 단, 해당 인증활동에 참여하지 않은 직원이 조치를 수행하도록 한다.

- 1) 평가장비의 문제점
 - 2) 절차의 미 준수 또는 인증기준의 적용 오류
 - 3) 불충분한 인증활동의 관리감독
 - 4) 부적절한 시설 및 환경조건
 - 5) 처리기간의 준수 및 적절성, 기타 민원업무 처리의 친절여부 등
- (3) 담당직원은 수립된 처리방안에 따라 불만 및 이의제기 사항에 대한 조치를 실시하고 처리결과를 인증책임자에게 보고하고, 불만 및 이의제기 보고서에 기록하여 품질책임자의 검토 후 경영책임자의 승인을 받는다.
- (4) 불만 및 이의 제기에 대한 처리가 지연될 경우 품질책임자는 해당 고객에게 지연 상황을 통보한다.

3.3 처리결과 보고 및 통보

- (1) 품질책임자는 처리 결과에 대하여 고객에게 공식적인 문서로 통보한다.
- (2) 만일 고객의 오해 또는 이해부족에서 발생하는 불만 또는 이의제기는 고객이 납득할 수 있도록 상세하게 그 요지를 설명하여 회답한다.
- (3) 고객이 납득하지 못하거나 고객과의 의견 충돌 시 법리적인 해석을 관련기관(KOLAS, 국가기술표준원, 대한상사중재원 등)에 의뢰하여 중재를 요청할 수 있으며 중재에 따라 시정조치를 수행하고 참여한 대립 시에는 법적절차를 수행할 수 있다.

4.1.4 불만 또는 이의제기에 의한 배상처리

- (1) 인증결정의 오류로 인해 명백한 경제적 손실을 끼친 경우 고객과 상호 협의한 후 배상책임 절차서(BTP-SHOE-QP-03)에 따라 배상한다.
- (2) 인증활동 수행 과정의 과실로 인하여 고객이 환불을 원할 경우 전액 환불한다.

4.1.5 사후관리

- (1) 품질책임자는 불만에 대한 처리결과 및 관련기록을 유지 관리하고 불만 또는 이의제기 처리 결과를 경영검토 시 보고한다.
- (2) 품질책임자는 불만 또는 이의제기 처리 후 재발방지 대책수립이 필요한 경

우 인증책임자와 협의하여 시정 및 예방조치 절차서(BTP-SHOE-QP-17)에 따라 예방조치를 실시한다.

- (3) 불친절한 서비스, 인증업무의 처리지연 등 고객에게 불편을 끼친 경우 품질책임자는 해당 고객에게 정중히 사과하여 고객의 이해를 구하고, 재발 방지 등을 위해 필요한 경우 해당 직원을 관련 사규에 따라 처벌할 수 있다.