

# 고객이의, 불만 및 분쟁 처리규칙

## Procedure of Handling Appeals, Complaints and Disputes

(AA-6100/REV.4)



4	2025-03-01	분쟁 처리절차 추가 <a href="#">Added disputes handling process</a>
3	2025-01-01	ISO/IEC 17065 요구사항 보완 <a href="#">Complemented ISO/IEC 17065 requirements</a>
2	2024-07-01	제품 인증 프로세스 추가 <a href="#">Added product certification process</a>
1	2023-01-01	ISO/IEC 17029 타당성평가 및 검증 분야 도입에 따른 개정 <a href="#">Revised according to the introduction of ISO/IEC 17029 in the field of Validation and Verification</a>
0	2021-09-01	재단 사내표준 전면 재구축에 따른 제정 (이전 A-6100(REV.6))을 제정 본으로 함) <a href="#">Established as part of the KFQ's complete recilent of internal standards (formerly A-6100 (REV.6))</a>
개정번호 <a href="#">Rev. No.</a>	제·개정일 <a href="#">Date</a>	제·개정내용 <a href="#">Contents</a>

## 목차 Contents

1. 적용범위 <b>Scope</b> .....	2
2. 용어정의 <b>Terms and Definitions</b> .....	2
3. 책임과 권한 <b>Authority and Responsibilities</b> .....	3
4. 이의 및 불만처리 운영 원칙 <b>Principles of Handling Appeals and Complaints</b> .....	3
5. 이의처리 <b>Appeals Handling</b> .....	4
5.1 이의 접수 <b>Acceptance of Appeals</b> .....	4
5.2 이의제기 처리 절차 <b>Appeal Handling Procedure</b> .....	5
5.3 재 이의제기에 대한 처리 절차 <b>Procedure of Handling Re-Appeal</b> .....	6
6. 불 만 처 리 <b>Complaints Handling</b> .....	7
6.1 불만의 접수 <b>Acceptance of Complaints</b> .....	7
6.2 불만의 처리 <b>Complaints Handling</b> .....	9
6.3 불만처리 결과의 통보 및 사후관리 <b>Notification and Follow Up Action of Complaint Handling</b> <b>Decisions</b> .....	10
7. 고객이의 및 불만심의회 구성 및 운영원칙 <b>Composition and Principle of the Deliberation Committee</b> <b>of Customer Appeals and Complaints</b> .....	15
7.1 심의회 구성 (인증 및 타당성평가 /검증) <b>Composition of the Deliberation Committee(certification</b> <b>and validation/verification)</b> .....	15
7.2 심의회 운영 <b>Operation of Deliberation Committee</b> .....	16
8. 품 질 분 석 <b>Quality Analysis</b> .....	16
9. 비밀로 취급되어야 할 이의 및 불만 처리 <b>Handling Appeals and Complaints Handled as</b> <b>Confidentials</b> .....	17

## 1. 적용범위 Scope

이 지침은 한국품질재단 (이하 “품질재단 ” 이라 한다 )에서 실시하는 인증 , 타당성평가/검증 (이하 " 적합성평가 "라 한다.) 서비스와 관련하여 발생된 고객이의사항 및 이해관계자에 의하여 제기된 불만사항, 관련하여 발생된 분쟁사항을 처리하는 절차 및 기준을 규정한다 . 각 스킴 /표준별 특정사항은 스킴 /표준별 운영규칙 (경영시스템인증 : EA-1200, 타당성평가/검증 PA-1100, 제품인증 : JA-1100)에 따른다. 특정 스킴 /표준을 적용할 때 본 규칙과 상충되는 내용은 스킴 /표준별 운영규칙 (경영시스템인증 : EA-1200, 타당성평가/검증 PA-1100, 제품인증 : JA-1100)의 내용이 우선한다 .

This procedure shall define the process and criteria to handle customer appeals, complaints and disputes raised by interested parties in relation to conformity assessment service conducted by the Korean Foundation for Quality (KFQ). Specific issues by each scheme/standard shall conform to the Procedure of conformity assessment (Management System Certification: EA-1200, Validation/Verification: PA-1100, Product Certification: JA-1100). When applying a specific scheme/standard, for issues that conflict with this Procedure, the Procedure of conformity assessment (Management System Certification: EA-1200, Validation/Verification: PA-1100, Product Certification: JA-1100) shall supersede the appropriate specific scheme/standard.

## 2. 용어정의 Terms and Definitions

### (1) 이의제기

#### Appeal

이의제기는 적합성평가 결과 및 결정에 대하여 조직이 이를 수락하지 않는 경우를 말한다.

An appeal means a case that a applying and registration client does not accept the conformity assessment results and certification decisions.

### (2) 불만

#### Complaint

적합성평가 서비스와 관련하여 이해관계자가 제기하는 불만족 사항을 말한다.

A complaint raised by the interested parties in relation to conformity assessment service.

### (3) 분쟁

#### Dispute

여러 심사단계에서 이루어진 권고, 의견 및/또는 결론에 대한 PP 와 품질재단 간의 동의를 이루어지지 않는 경우를 말한다.

Disagreement between a DOE and the project participant (PP) regarding the KFQ's recommendation and/or opinions/decisions made at various stages during the validation and/or verification/certification functions.

### 3. 책임과 권한 **Authority and Responsibilities**

- (1) 품질재단의 전부서는 이해관계자가 제기한 불만족사항을 접수하고 이에 대한 조치기록을 유지하여야 한다.

The whole departments of KFQ shall accept complaints raised by the interested parties and maintain relevant action records.

- (2) 이의, 불만 및 분쟁에 대한 관리의 책임과 권한은 고객이의 및 불만처리담당부서장에게 있다.

The Dept. in charge of handling appeals, complaints and disputes has the authority and responsibilities to handle appeals and complaints.

- (3) 제기된 이의, 불만 및 분쟁에 대하여 시정조치를 요구받은 해당부서장은 원인분석, 대책수립, 대책 실시 및 고객불만처리 담당부서로 결과 송부의 책임이 있다.

The concerned Dept. head who is requested to take a corrective action for the raised appeals, complaints and disputes shall have a responsibility to analyze causes, establish countermeasures and implement the countermeasures and send the results to the Dept. in charge of customer's appeals and complaints.

### 4. 이의, 불만 및 분쟁처리 운영 원칙

#### **Principles of Handling Appeals, complaints and disputes**

- (1) 이의, 불만 및 분쟁처리 프로세스에 대한 기술은 공개적으로 접근 가능하도록 재단 홈페이지에 공지한다.

A description of the appeals, complaints and disputes-handling process shall be publicly accessible.

- (2) 품질재단은 모든 수준의 이의, 불만 및 분쟁처리 프로세스에 대한 모든 결정에 책임을 지며, 불만 및 이의, 분쟁제기의 타당성을 확인하는데 필요한 모든 정보를 수집하고 검증할 책임이 있다. 이의, 불만 및 분쟁의 처리 프로세스에서 해당 이의제기 및 불만사항과 연계된 인원은 이에 대한 해결책을 의사결정 하는 인원에서 배제시킨다. 즉, 이해 상충이 없음을 보장하기 위하여, 해당 조직을 위한 자문을 제공하였거나 해당조직에 의하여 고용되었던(경영진을 대행하는 인원 포함) 인원은 자문 또는 고용의 종료 후 2년 이내의 제기자 또는 해당 조직에 대한 불만, 이의, 분쟁 사항의 해결을 검토 또는 결정하기 위하여 활용되어서는 안 된다.

KFQ shall be responsible for all decisions at all levels of the appeals, complaints and disputes -handling

process and shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the appeal. KFAQ shall ensure that the persons engaged in the appeals, complaints and disputes-handling process are different from those who involved in the appeals, complaints and disputes. In other words, to ensure that there is no conflict of interest, a person who has provided consultancy to or been employed by the client (including a person acting on behalf of the management) shall not be used to review or decide on the resolution of a appeals, complaints and disputes against the client within two years of the end of the advice or employment.

- (3) 이의, 불만 및 분쟁에 대한 진술, 조사 및 결정이 해당 이의 혹은 불만 제기자에 대한 어떠한 차별적인 조치를 초래해서는 안 된다.

Statements, investigations and decisions regarding appeals, complaints and disputes shall not result in any discriminatory actions against those raising the matters.

- (4) 품질재단은 이의, 불만 및 분쟁에 대한 입증자료를 확보해야 하며, 이의, 불만 및 분쟁을 입증할 수 있는지를 결정하는데 필요한 모든 정보를 수집할 책임이 있다.

KFAQ shall be responsible for gathering all necessary information to determine whether the appeals, complaints and disputes is substantiated.

- (5) 이의, 불만 및 분쟁에 대한 사항은 취해진 조치를 포함하여 해당 처리과정 및 결과에 대한 추적 및 확인이 가능하도록 기록을 유지하여야 한다.

The records in relation to appeals, complaints and disputes including actions undertaken to resolve them shall be kept to be able to trace and confirm.

- (6) 특히 인정기관, 인증사의 고객, IATF로부터의 공식적인 이의, 불만 및 분쟁에 대해서는 그 해소를 위한 개선활동은 대표의 책임 하에 운영된다.

Especially, the improvement activities to resolve formal appeals, complaints, and disputes from accreditation bodies, certified client's customers, and the IATF shall be carried out under the responsibility of the CEO & President of KFAQ.

## 5. 이의처리 Appeals Handling

### 5.1 이의 접수 Acceptance of Appeals

- (1) 이의제기는 다음의 두 가지 방식으로 공식적으로 제기된 사항을 접수하여 처리한다.

An appeal shall be handled by accepting the appeal formally submitted in the following two manners:

- 1) 적합성평가 동안, 조직으로부터 적합성평가 결과에 대한 동의를 얻지 못한 경우 심사팀장은 보고서에 이에 대한 사항을 포함하여 작성하고 이의 및 불만처리서를 작성하여 함께 품질재단에 보

고함으로써 이의제기가 접수된다.

When consent is not obtained on conformity assessment conclusions from the client during the conformity assessment, the audit team leader shall make an audit report including such an appeal and draw up a letter for appeals and complaints handling and report it along with the audit report to KFQ: in this way, an appeal is accepted.

- 2) 적합성평가 후 , 인증결정 통보 또는 타당성평가 /검증의견서 발행 후 조직으로부터 공식문서로 해당결과에 대하여 이의가 있음을 통보 받은 경우 이의제기가 접수된다.

An appeal is accepted when an appeal on the conformity assessment conclusions is notified by the client, after conformity assessment completion, the notification of certification decision or the issuance of validation/verification statement.

- (2) 이의 및 불만처리담당부서는 이의제기사항의 접수 상황 및 추후 진행절차에 대하여 안내공문을 이의제기조직으로 송부한다. 이는 해당 이의제기를 접수한 후 10일 이내에 송부하여야 한다.

The Dept. in charge of handling appeals and complaints shall send an official guide document concerning an appeal acceptance status and proceeding procedure to the client that submitted the appeal. The guide document shall be sent within 10 days upon accepting such an appeal.

## 5.2 이의제기 처리 절차 Appeal Handling Procedure

- (1) 접수된 이의제기에 대하여 이의 및 불만처리담당부서는 이전의 유사한 이의제기의 결과를 고려하여 해당 내용을 인증결정 또는 타당성평가 /검증 검토 및 결정 자격이 있는 인원에게 검토하도록 요청한다. 이때 이들은 해당 적합성평가 의사결정에 관여하지 않은 자중에서 선정하고 대표가 지명한다.

The Dept. in charge of appeals and complaints handling shall request a person with qualification as a certification decision or decision maker for validation/verification review and decision to review such an accepted appeal, taking into account the results of previous similar appeals. The certification decision maker or decision maker for validation/verification review and decision shall be selected among those who have not been engaged in the conformity assessment and decision making, and the person designated by the CEO & President of KFQ shall be appointed.

- (2) 인증결정자 또는 타당성평가 /검증 검토 및 결정자는 필요시 검토를 위한 추가 자료 및 질의를 심사팀 및 이의제기 조직에 요청할 수 있으며 필요시 현장조사도 제안하여 수행할 수 있다.

For review, as necessary, the certification decision maker or decision maker for validation/verification review and decision may request additional data and questions for review to the audit team and the appellant client. The certification decision maker or decision maker for validation/verification review and decision may also propose and carry out site investigation, if necessary.

- (3) 인증결정자 또는 타당성평가 /검증 검토 및 결정자의 검토결과를 토대로 이의 및 불만처리담당부서

는 대표에게 보고한 후 결정사항을 이의제기 조직에게 공식문서로 통보한다. 이때 다음사항을 포함하여 통보한다. 이러한 통보는 이의제기 접수일 이후 30일 이내에 처리한다.

Based on review results of certification decision maker or decision maker for validation/verification review and decision, the department in charge of appeals and complaints shall notify the appellant client of the conclusions in official document, after reporting the review conclusions to the CEO & President of KFQ. Such a notification shall be handled within 30 days upon accepting the appeal.

1) 검토결과 결정사항

Review conclusions

2) 재 이의제기 권한 및 이의제기 방법 (공식 공문에 의함)

Authority of re-appeal and the method for re-appeal (In the form of official document)

3) 재 이의제기 기한 (결정사항 접수일로부터 10일 이내 ) 및 재 이의제기시 처리절차

Period of re-appeal(within 10days from receipt day the document) and handling procedure

- (4) 이의 및 불만처리 담당부서는 상기 (3)항에 따른 결과통보 접수 여부 및 결정에 대한 불만사항 등 처리결과의 유효 성을 이의제기 조직에게 확인한다.

The department shall check whether the appellant client accepted the review conclusions and the validity including the dissatisfaction on the conclusions in accordance with (3) above.

### 5.3 재 이의제기에 대한 처리 절차 Procedure of Handling Re-Appeal

- (1) 상기 5.2항에 따라 통보한 품질재단 결정을 해당 조직이 수락하지 않아 재차 이의제기가 공식적으로 접수된 경우 이의 및 불만처리 담당부서는 이의 및 불만처리 심의회를 조직하여 심의한다.

When a re-appeal is formally accepted, since the appellant client does not agree to the notified conclusions of KFQ in accordance with 5.2 above, the Dept. in charge of appeals and complaints handling shall deliberate the re-appeal by organizing a Deliberation Committee.

- (2) 이의 및 불만처리심의회 구성 및 운영은 하기 7항에 따른다.

The composition and operation of a Deliberation Committee for Appeals and Complaints shall conform to 7 below.

- (3) 이의 및 불만처리담당부서는 이의 및 불만처리심의회에서의 결정사항을 상기 5.2.(3)과 같은 방법으로 이의제기 조직에 통보한다. 이는 최초 이의제기 접수일 이후 60일 이내에 처리한다.

The department shall notify the appellant client of the conclusions of the committee above in the same manner as in 5.2.(3) above. This shall be handled within 60 days from the date of initial acceptance of the appeal.

- (4) 상기 (3)항의 통보결과에 재 이의제기가 있을 경우 이를 운영위원회에 상정하고 운영위원회의 결정



사항을 품질재단의 최종결정 사항으로 공식 통보한다. 운영위원회 결정사항은 최초 이의제기 접수일 이후 90일 이내에 통보하여야 한다. 이의제기에 대한 최종심의시 운영위원회 운영에는 다음을 고려하여야 하며 운영위원회의 운영의 세부사항은 운영위원회규칙 (AA-5200)에 따른다.

When a re-appeal is formally accepted, since the appellant client does not agree to the notified conclusions of KFQ in accordance with 5.2 above, the Dept. in charge of appeals and complaints handling shall deliberate the re-appeal by organizing a Deliberation Committee.

- 1) 운영위원회 상정시 이의제기 조직이 원하는 경우 운영위원회에 참석하여 이의제기자가 의견을 피력할 수 있는 기회를 제공하여야 한다.

When re-appeal is presented to the Governing Board, an opportunity shall be provided to the appellant client that it may attend the board meeting and state its opinion.

- 2) 운영위원회 인원 중 이의제기 조직과 관련된 인원 혹은 해당 조직의 적합성평가 과정에 참여한 인원은 운영위원회 의사결정 과정에서 배제시킨다.

Among the members of the Governing Board, those who are related to the appellant client or those who have been engaged in the processes of conformity assessment for the client shall be excluded from the decision making process of the board.

CDM/A6.4의 경우, 이 단계를 생략한다. 대신 CDM-EB/A6.4-SB에 불만을 제기할 수 있음을 알려주어야 한다.

In the case of CDM/A6.4 project, this stage is not applicable. Instead, the availability to express complaining to the CDM-EB/A6.4-SB shall be noticed to the appellant.

- (5) 이의 및 불만처리담당부서는 운영위원회의 최종 처리결과에 대하여도 이의제기자의 만족여부를 확인하고 이에 대한 사항을 기록으로 유지한다.

The department shall check whether the appellant is satisfied with the final conclusions of the Governing Board and record the relevant matters and record the result.

## 6. 불 만 처 리 Complaints Handling

### 6.1 불만의 접수 Acceptance of Complaints

- (1) 품질재단의 직원은 외부로부터 제기된 적합성평가 전반에 대한 불만을 접수 (구두 접수 사항 포함)한 경우 품질재단이 책임을 질 사항인지를 판단하고 해당되는 경우 이를 불만접수처리기록서에 기록하고 조정에 의하여 불만이 해소되도록 조치를 취한다.

When an employee of KFQ accepts a complaint (Including an orally accepted complaint) from outside on the overall conformity assessment activities, the employee shall decide if KFQ must be responsible for it. If so, the employee shall record it in the complaints acceptance and handling records and take an action



to solve the complaint through coordination.

(2) 품질재단이 책임을 질 사항인지를 판단할 때 다음 기준에 따른다.

The following criteria shall be used to determine whether KFQ is responsible for a particular matter.

1) 다음과 같은 유형의 불만에 KFQ가 원인 제공을 하였는지

Whether complaints of following type are raised due to KFQ's fault or negligence.

a) 심사 지연

Delay of Auditing

b) 문의 태도 및 응답의 처리

Response process, attitude to the inquiry

c) 늦은 현장 방문 일정

Late scheduling for on-site visit

d) A6.4 프로젝트 규칙 및 검인증 시스템과 관련된 정보 요청 및 질의에 대한 불성실한 대응

Insufficient provision regarding to request for clarification on A6.4 project rule or inquiry of validation/verification system related information

e) 심사팀의 능력 부족에 따른 심사 품질

Audit quality such as poor competency of audit team

f) 개별 부적합사항 후속조치에 대한 불만족스런 회신

Unsatisfied response to follow up on individual CAR, CL

g) 심사과정 등에서의 부족한 커뮤니케이션 능력

Poor communication skill in audit process, etc

2) 심사의 속성상 책임범위에 해당하는지

Whether the complaint raised falls the scope of KFQ's validation/verification service, responsibility due to the nature of audit and contract.

예를 들어 다음과 같은 사안에 대한 불만은 타당하지 않은 것으로 간주한다.

For example, the complaints raised as below are not valid.

- 자문 의뢰 거절

Rejection of advisory/consulting service

- 인정기준에서 허용하지 않은 계약 조건의 거절 등

Rejection of not admitted Terms and Conditions in light of accreditation standard.

3) 상기 기준에 의거하여 판단이 어려운 경우, 타당성이 있다고 간주하여 적극적으로 대응한다.

If it's difficult to determine its validity according to above criteria, KFQ shall consider it as complaint in a positive manner.

(3) 상기 (1)항의 불만 해소를 위한 조치과정에서 별도의 대책수립이 필요없이 시정이 가능한 경우, 신

속히 처리한 후 조치사항을 불만 접수 및 처리 기록서에 기록한다. 단, 이의 및 불만처리 담당부서는 시정이 가능한 경우라도, 시스템적 조치가 필요하다고 판단되는 경우, 본 고객이의 및 불만처리 규칙과는 별도로 시정및예방조치지침 (AA-5601)에 따라, 내부적인 시스템적 개선을 위한 시정조치를 수행해야 한다.

In case that correction is possible without a separate countermeasure in the process of solving the complaint in (1) above, the complaint shall be promptly handled and recorded in the complaints acceptance and handing records. However, when the Dept. in charge of handling appeals and complaints judges the systematic measure is required even though the correction is possible without a separate countermeasure, internal corrective action shall be implemented in accordance with “Instruction of Instruction of Corrective and Preventive Action (AA-5601)” for systematic improvement regardless of this “Procedure of Handling Appeal and Complaint”.

- (4) 상기 (1)의 과정에서 불만의 해결에 별도의 대책수립이 필요하고 조정과정에서 불만의 해소가 되지 않는 경우, 이의 및 불만처리서를 작성하여 이의 및 불만처리 담당부서로 송부한다. 이의 및 불만처리서 작성은 시정및예방조치지침 (AA-5601)에 따르며 이는 불만 접수 후 10일 이내이어야 한다.

In the process of (1) above, when a separate countermeasure is not necessary to solve the complaint and it is not solved in the coordination process, a form of appeals and complaints handling shall be drawn up and be sent to the Dept. in charge of handling appeals and complaints. it conforms to “Instruction of Instruction of Corrective and Preventive Action (AA-5601) and shall be done within 10 days after accepting the complaint.

## 6.2 불만의 처리 Complaints Handling

- (1) 이의 및 불만처리담당부서는 이의 및 불만처리서로 접수된 불만의 내용을 확인한 후 사안에 따라 해당처리방법을 검토하여 결정한다. 이 때 불만이 공식적으로 접수되었음과 개략적인 후속절차를 불만제기자에게 통보한다. 해당 불만이 인증조직에게 관련된 경우, 불만에 대한 조사시 인증된 경영시스템의 효과성을 고려하여야 한다.

After the Dept. in charge of appeals and complaints handling checks the complaint accepted via a letter for appeals and complaints handling, the department shall review how to handle and decide the issue according to circumstances. The department shall notify the complainant of the formal acceptance of the complaint and outlined follow up procedures. If the complaints relates to certified client, then examination of the complaint shall consider the effectiveness of the certified management system.

- (2) (1) 항과 관련하여 불만처리 방법은 내용에 따라 시정요구 /결과서 발행 , 이의 및 불만 심의회 소집 또는 기타 해결을 위한 적합한 방법 (특정인을 지정하여 문제조사 및 해결 등 )을 검토하여 해당부서에 처리를 요구한다.

In relation to (1) above, the department in charge of appeals and complaints handling shall request adequate handling to a concerned department by reviewing corrective action request/outcome issuance,

convening of an appeal and complaint Deliberation Committee or other suitable methods to solve the concerned complaints (Including problem investigation and solution by appointing a specific person).

- (3) 시정조치요구 /결과서 또는 기타 문서로 불만에 대한 조치를 통보 받은 해당 부서장은 불만에 대한 원인 및 대책과 조치일정을 기재하여 고객불만처리담당부서장에게 송부하여야 한다.

The concerned Dept. head notified of an action for the complaint through corrective action request/outcome or other document shall draw up a document containing the causes of the complaint and countermeasure/action schedule and shall send it to the Dept. in charge of customer complaints handling.

- (4) 고객불만처리담당부서장은 해당부서장으로부터 송부된 시정조치 내용을 검토하고 대표에게 보고하여 승인을 받아 이를 시행토록 조치한다.

The Dept. in charge of customer complaints handling shall review the corrective action sent from the concerned department head and shall take an action to implement it after reporting it to and get an approval from the CEO & President.

### 6.3 불만처리 결과의 통보 및 사후관리 Notification and Follow Up Action of Complaint Handling Decisions

- (1) 이의 및 불만처리담당부서는 사안에 따라 필요한 경우 불만에 대한 처리결과를 불만 제기자에게 통보한다. 특히 서면으로 접수된 불만사항 및 6.1항의 과정에서 불만에 대한 조정이 되지 않은 사항에 대하여는 처리결과를 불만 제기 자에게 통보하여야 한다.

The Dept. in charge of appeals and complaints handling shall notify the complaint handling decisions to the complainant, as necessary. In particular, for the issues not coordinated in the process of 6.1 above, the complaint handling decisions shall be notified to the complainant.

- (2) 불만에 대한 조치 결과를 통보할 때 다음사항을 포함하여 통보한다. 이러한 조치결과 통보는 최초 불만 접수일 이후 60일 이내에 처리한다.

When notifying the complaint handling decisions, the following shall also be included: Such a notification shall be handled within 60 days upon the initial acceptance of the complaint.

#### 1) 처리 결과

Complaint handling decisions

#### 2) 재 불만 제기 권한 및 방법 (공식 공문에 의함)

Authority and method of re-complaining (Through a formal document)

#### 3) 재 불만 제기 기한 (불만처리 결과 접수일로부터 10일 이내) 및 재 불만제기시 처리절차

Period of re-complaining (within 10days from receipt day the document) and handling procedures in case of re-complaining

- (3) 상기 (2)항에 따라 통보된 불만 처리결과에 대하여 이의 및 불만처리담당부서는 처리결과에 대한 만족여부를 불만 제기자에게 확인하여 그 유효성을 확인한다.

For the complaint handling decisions notified in accordance with (2) above, the Dept. in charge of appeals and complaints handling shall check the decisions' validity via checking if the complainant is satisfied with the decisions.

- (4) 불만제기자가 결과에 불만족하여 재 불만이 제기된 경우 이를 운영위원회에 상정하고 운영위원회의 결정사항을 품질재단의 최종결정 사항으로 공식 통보한다 . 운영위원회 결정사항은 최초 불만 접수 일 이후 90일 이내에 통보하여야 한다. 불만에 대한 최종 심의시 운영위원회 운영에는 다음을 고려하여야 하며 운영위원회의 운영의 세부사항은 운영위원회규칙 (AA-5200)에 따른다.

When a re-complaining is raised, because the complainant is dissatisfied with the decisions above, this shall be presented to the Governing Board and the decisions of the board shall be disclosed and notified as the final decision of KFQ. The decisions of the Governing Board shall be notified within 90 days of the initial complaint acceptance date.

- 1) 운영위원회 상정시 불만제기 조직이 원하는 경우 운영위원회에 참석하여 불만제기자가 의견을 피력할 수 있는 기회를 제공하여야 한다.

If the complainant wishes, an opportunity for the complainant to attend the board meeting and state its opinion shall be provided.

- 2) 운영위원회 인원중 불만제기 조직과 관련된 인원 혹은 해당 불만과 관련이 있는 품질재단 인원은 운영위원회 의사결정 과정에서 배제시킨다.

The Governing Board members related to the complainant or KFQ staff in relation to the concerned complaint shall be excluded from the decision making process of the Governing Board.

- (5) 이의 및 불만처리담당부서는 운영위원회의 최종 처리결과에 대하여도 이의제기자의 만족여부를 확인하고 이에 대한 사항을 기록으로 유지한다.

The Dept. in charge of appeals and complaints handling shall check if the appellant is satisfied with the final decisions and shall record the relevant matters.

## 7. 분쟁 처리 Disputes Handling

### 7.1 분쟁의 접수 Acceptance of disputes

- (1) 품질재단의 직원은 외부로부터 제기된 적합성평가 전반에 대한 분쟁을 접수 (구두 접수 사항 포함)한 경우 품질재단이 책임을 질 사항인지를 판단하고 해당되는 경우 이를 분쟁접수처리기록서에 기록하고 조정에 의하여 분쟁이 해소되도록 조치를 취한다.

When an employee of KFQ accepts a complaint (Including an orally accepted complaint) from outside on

the overall conformity assessment activities, the employee shall decide if KFQ must be responsible for it. If so, the employee shall record it in the complaints acceptance and handling records and take an action to solve the complaint through coordination.

(2) 품질재단이 책임을 질 사항인지를 판단할 때 다음 기준에 따른다.

The following criteria shall be used to determine whether KFQ is responsible for a particular matter.

1) 심사팀 및 기술검토자가 명확하게 규정된 심사기준에 의거하지 않고, 심사팀의 자의적인 판단에 의해 야기된 분쟁인 경우

In case that it is occurred from the arbitrary decision by audit team and technical reviewer, not applying the clear criteria on the audit service

2) 심사기준에 명확하게 규정되어 있지 않아, 해석상의 이견이 있을 수 있는 경우

In case that it is occurred due to the KFQ's interpretation for the criteria which is not clearly stated in the audit rule, tool and guidelines, etc.

3) 과도한 증거자료 요청에 대한 분쟁인지 여부

In case that the audit team demands an excessive evidences

4) 상기 기준에 의거하여 판단이 어려운 경우, 분쟁처리 절차에 의거 적극적으로 대응한다.

If it's difficult to determine its validity according to above criteria, KFQ shall receive it as disputes in a positive manner.

## 7.2 분쟁의 처리 **Disputes Handling**

(1) 분쟁처리담당부서는 접수된 분쟁의 내용을 확인한 후 사안에 따라 해당처리방법을 검토하여 결정한다. 이 때 분쟁이 공식적으로 접수되었음과 개략적인 후속절차를 분쟁제기자에게 통보한다. 해당 분쟁이 인증조직에게 관련된 경우, 분쟁에 대한 조사시 인증된 경영시스템의 효과성을 고려하여야 한다.

After the Dept. in charge of dispute handling checks the disputes accepted, the department shall review how to handle and decide the issue according to circumstances. The department shall notify the dispute initiator of the formal acceptance of the dispute and outlined follow up procedures. If the dispute initiator relates to certified client, then examination of the dispute initiator shall consider the effectiveness of the certified management system.

(2) 분쟁 처리 담당 부서는 접수(구두 접수 포함)된 분쟁을 분쟁접수처리기록서에 기록하고, 7.1.(2)에 의거하여 이 분쟁이 품질재단에서 책임질 사항인지를 판단하여 분쟁이 해소되도록 필요한 조치를 취한다.

The department in charge of dispute resolution shall record the received disputes (including oral submissions) in the Dispute Receipt Record and determine whether the dispute falls under the responsibility of KFQ in accordance with 7.1.(2). Necessary measures shall be taken to resolve the dispute.

- (3) 분쟁사유가 타당하다고 판단된 경우, 분쟁처리담당부서는 이전의 유사한 분쟁의 결과를 고려하여 해당 내용을 검토 및 결정 자격이 있는 인원에게 검토하도록 요청한다. 이때 분쟁처리 담당인원은 해당 적합성평가 의사결정에 관여하지 않은 자 중에서 선정한다.

The Dept. in charge of appeals and complaints handling shall request a person with qualification as a decision maker for validation/verification review and decision to review such an accepted dispute, taking into account the results of previous similar disputes. The dispute resolution personnel shall be selected among those who have not been engaged in the conformity assessment and decision-making.

- (4) 분쟁처리 담당자로 지명된 인원은 분쟁의 타당성을 평가 및 조사하고, 분쟁에 대응하여 취할 조치를 결정하기 위해 필요한 모든 정보를 수집 및 확인해야 한다. 또한 필요시 검토를 위한 추가 자료 및 질의를 심사팀 및 분쟁제기 조직에 요청할 수 있으며 현장조사도 제안하여 수행할 수 있다.

The designated dispute resolution personnel shall collect and verify all necessary information to evaluate the validity of the dispute, investigate the dispute, and determine the actions to be taken in response. Additionally, they may request additional data and questions for review from the audit team and the disputing organization, as necessary, and may also propose and carry out a site investigation if needed.

- (5) 분쟁처리 담당자의 검토결과를 토대로 이의 및 불만처리담당부서는 대표에게 보고한 후 결정사항을 분쟁제기 조직에게 공식문서로 통보한다. 이때 다음사항을 포함하여 통보한다. 이러한 통보는 분쟁제기 접수일 이후 30일 이내에 처리한다.

Based on the review results of the designated dispute resolution personnel, the Dept. in charge of appeals and complaints handling shall report to the CEO & President of KFQ and officially notify the disputing organization of the decision in a formal document. The notification shall include the following details and shall be processed within 30 days from the date of dispute submission.

1) 검토결과 결정사항

Review conclusions

2) 재 분쟁제기 권한 및 분쟁제기 방법(공식 공문에 의함)

Authority of re-dispute and the method for re-dispute (In the form of official document)

3) 재 분쟁제기 기한(결정사항 접수일로부터 10일 이내) 및 재 분쟁제기시 처리절차

Period of re-dispute(within 10days from receipt day the document) and handling procedure

- (6) 이의 및 불만처리 담당부서는 상기 (3)항에 따른 결과통보 접수 여부 및 결정에 대한 불만사항 등 처리결과의 유효성을 이의제기 조직에게 확인한다.

The department shall check whether the organization accepted the review conclusions and the validity including the dissatisfaction on the conclusions in accordance with (3) above.



### 7.3 재 분쟁제기에 대한 처리절차 Procedure of Handling Re-Disputes

- (1) 상기 7.2항에 따라 통보한 품질재단 결정을 해당 조직이 수락하지 않아 재차 분쟁제기가 공식적으로 접수된 경우 이의 및 불만처리 담당부서는 심의회를 조직하여 심의한다.

When a re-dispute is formally accepted, since the organization does not agree to the notified conclusions of KFQ in accordance with 7.2 above, the Dept. in charge of appeals and complaints handling shall deliberate the re-dispute by organizing a Deliberation Committee.

- (2) 심의회 구성 및 운영은 하기 8항에 따른다.

The composition and operation of a Deliberation Committee shall conform to 8 below.

- (3) 이의 및 불만처리담당부서는 심의회에서의 결정사항을 상기 7.2.(5)과 같은 방법으로 분쟁제기 조직에 통보한다. 이는 최초 분쟁 접수일 이후 60일 이내에 처리한다.

The department shall notify the organization of the conclusions of the committee above in the same manner as in 7.2.(5) above. This shall be handled within 60 days from the date of initial acceptance of the dispute.

- (4) 상기 (3)항의 통보결과에 재 분쟁제기가 있을 경우 이를 운영위원회에 상정하고 운영위원회의 결정사항을 품질재단의 최종결정 사항으로 공식 통보한다. 운영위원회 결정사항은 최초 이의제기 접수일 이후 90일 이내에 통보하여야 한다. 분쟁에 대한 최종심의를 운영위원회 운영에는 다음을 고려하여야 하며 운영위원회의 운영의 세부사항은 운영위원회규칙(AA-5200)에 따른다.

When the re-dispute is raised against the notified conclusions in (3) above, this shall be presented to the Governing Board. The conclusions of the Governing Board shall be formally notified as KFQ's final conclusions. The conclusions of the Governing Board shall be notified within 90 days from the initial dispute acceptance date. In case of final deliberation on the re-dispute, the following shall be considered and the details of the Governing Board's activities shall conform to the Procedure of Governing Board (AA-5200).

- 1) 운영위원회 상정시 분쟁제기 조직이 원하는 경우 운영위원회에 참석하여 분쟁제기자가 의견을 피력할 수 있는 기회를 제공하여야 한다.

When re-dispute is presented to the Governing Board, an opportunity shall be provided to the organization that it may attend the board meeting and state its opinion.

- 2) 운영위원회 인원 중 분쟁제기 조직과 관련된 인원 혹은 해당 조직의 적합성평가 과정에 참여한 인원은 운영위원회 의사결정 과정에서 배제시킨다.

Among the members of the Governing Board, those who are related to the organization or those who have been engaged in the processes of conformity assessment for the organization shall be excluded from the decision making process of the board.

- (5) 이의 및 불만처리담당부서는 운영위원회의 최종 처리결과에 대하여도 분쟁제기자의 만족여부를 확



인하고 이에 대한 사항을 기록으로 유지한다.

The department shall check whether the organization is satisfied with the final conclusions of the Governing Board and record the relevant matters and record the result.

## 8. 고객이의 및 불만심의회 구성 및 운영원칙 **Composition and Principle of the Deliberation Committee of Customer Appeals and Complaints**

### 8.1 심의회 구성 (인증 및 타당성평가 /검증) **Composition of the Deliberation Committee(certification and validation/verification)**

- (1) 심의회 구성은 상기 이의제기 및 불만의 처리가 심의회에서 다루어질 필요가 있는 경우 하기 심의회 구성 요구사항에 따라 이의 및 불만처리담당부서장이 위원장 및 간사를 포함하여 5명 이상을 선정하여 대표의 승인을 받아 구성한다. 구성시에 다음의 원칙을 따른다.

The Deliberation Committee shall be organized in a way that the Dept. head of taking charge of appeals and complaints handling selects five or more including the committee chairman and secretary, and receives an approval from the CEO of Kfq according to the Deliberation Committee composition requirements below, when the following is required to be handled in the Deliberation Committee.

- 1) 위원들은 해당 이의 및 불만건과 관련이 없는 인원으로 구성하여야 한다. 불만 및 이의제기자가 특별히 구성원에 배제를 원하는 인원이 있는 경우 이를 검토하여 타당한 경우 배제한다.

The members shall be comprised of those who are not related to the concerned appeals and complaints. If there is a particular member whom the complaint wishes to exclude from the committee members, the person shall be excluded, as validated, after reviewing the issue.

- 2) 이의제기에 따른 심의회 구성시에는 위원들 중 최소 1인은 이의가 제기된 해당분야의 심사원 자격자 혹은 관련 지식이 풍부한 자 (관련부분 실무운영 경력 혹은 컨설팅 경력 3년 이상인 자 )가 포함되도록 구성한다.

In case of organizing the Deliberation Committee according to an appeal, at least one member who is qualified as an auditor or who has in-depth relevant knowledge (Practical work experience or a person with three years or more of consulting experience) shall be included in the committee.

- (2) 심의회의 구성원 및 책임과 권한은 다음과 같다.

The members of the Deliberation Committee and their authority and responsibilities shall include:

- 1) 위원장 : 위원장은 회의를 통솔하고 , 회의 결론의 수행을 보장하고 책임을 진다 . 위원장은 회의의 운영을 차하위 자에게 위임할 수 있다. 위원장은 대표가 수행한다.

Chairman: The chairman shall lead a meeting and assure and be responsible for the conclusions of the meeting. The chairman may delegate the operation of meeting to the next-positioned member.

The chairmanship shall be conducted by the CEO & President.

- 2) 간사 : 간사는 회의의 소집과 회의의 진행 , 결과의 정리 , 회의 결과에 대한 사후관리를 수행한

다. 심의 과정에도 참여한다. 간사는 이의 및 불만처리담당부서장이 수행한다.

Secretary: The secretary shall carry out convening, progress of a meeting, wrapping up of decisions and follow up of the decisions and attend the deliberation process. The Dept. head taking charge of appeals and complaints handling shall take the secretary role.

- 3) 위원 : 하기 요구사항 중 어느 하나에 충족되는 자 이어야 한다.

Member: A person who shall meet any of the following requirements:

- 적합성평가 관련 업무 실무 경력이 5년 이상인 자

A person with five years or more of experience in conformity assessment

- 적합성평가 심사원 이상 자격자

A person with a qualification of conformity assessment auditor or higher competence

- 품질재단내의 업무 운영에 있어 의사결정에 참여할 수 있는 부서장급 이상인 자

A person, department head or higher, who may take part in the decision making process of KFQ.

## 8.2 심의회 운영 Operation of Deliberation Committee

- (1) 심의회 의사결정시 구성원 중 해당 이의 및 불만 건과 관련이 있는 인원은 의사결정과정에서 배제한다.

When the Deliberation Committee makes a decision, any member concerned with the case of an appeal and a complaint shall be excluded from the committee's decision making process.

- (2) 안건은 구성원의 과반수 찬성으로 의결되며, 가부동수일 때는 위원장이 결정권을 행사한다.

The matter shall be decided with a majority approval of the members and the chairman shall decide a matter in case of a tie.

- (3) 표결을 필요로 하는 경우에는 비밀투표를 할 수 있다.

When vote is required, secret balloting may be carried out.

- (4) 간사는 회의결과를 회의결과보고서 또는 해당 관련양식에 기재하여 위원장의 승인을 받은 후 필요한 경우 관련부 서에 배포하고 기록을 유지한다.

After the secretary receives the chairman's approval by drawing up a report for meeting decisions or writing down the meeting decisions in a relevant form, the secretary shall distribute it to the relevant departments and maintain recording, as necessary.

## 9. 품 질 분 석 Quality Analysis

이의 및 불만관리담당부서는 이의, 불만 및 분쟁 처리 사항을 포함하여 이의, 불만 및 분쟁에 대한 처리 사항을 포함하여 이의 및 불만에 대한 발생현황, 원인, 대책 등에 대한 내용을 분석하여 경영검토 시 예

방조치의 자료로 활용한다.

The Dept. in charge of appeals, complaints and disputes handling shall analyze the status of appeals and complaints, their causes and countermeasures including handling of appeals, complaints and disputes and shall use them as data for preventive actions in case of management review.

## **10. 비밀로 취급되어야 할 이의, 불만 및 분쟁 처리 Handling Appeals, Complaints and Disputes Handled as Confidentials**

- (1) 품질재단의 인증제도의 운영전반과 관련하여 이해당사자로부터 제기된 이의, 불만 및 분쟁의 사항 중 품질재단 관련 직원의 인사와 관련된 사항 등 비밀유지가 필요한 사항은 대표로부터 지명받은 자가 접수자로부터 직접 내용을 전달 받아 이에 대한 처리 및 관련 기록을 유지할 수 있다.

Of the appeals, complaints and disputes raised by the interested parties in relation to overall KFAQ's certification system activities, for the issues requiring confidentiality, such as personnel affairs of KFAQ staff, a person appointed by the CEO & President shall receive the issue from the complainant and may maintain recording of handling.

- (2) 이의, 불만 및 분쟁 처리결과에 대한 공개범위는 기밀유지지침 (BA-2202)의 내용을 준수한다.

The scope of the decisions on handling appeals, complaints and disputes being disclosed shall conform to the Instruction of Confidentiality(BA-2202).

- (3) 단, 이의, 불만 및 분쟁 사항 중 처리 과정 중에 공개됨으로 인하여 이해관계자 및 제기자에게 불이익이 초래될 수 있으므로 처리과정 중에는 기밀을 유지함을 원칙으로 한다. 부득이 공개가 필요한 경우 이해관계자 및 이의, 불만 및 분쟁 제기자에게 공개에 대한 동의를 확인하여야 한다.

However, as appeals, complaints and disputes are disclosed in the handling process, drawbacks may be caused to the interested parties and appellant. Therefore, confidentiality shall be maintained during the handling process in principle. When disclosure is inevitably necessary, the consent from those mentioned above shall be confirmed in terms of disclosure.

### **※ 참조문서**

#### **Reference Document**

- \* 경영시스템인증운영프로세스 (AA-5101)

**Process of Management System Certification Activities(AA-5101)**

- \* 타당성평가 /검증운영프로세스 (AA-5102)

**Process of Validation/Verification Activities (AA-5102)**

- \* 제품인증운영프로세스 (AA-5103) "끝 "

**Process of Product Certification Activities (AA-5103) "The End"**

“끝”

“End”

