

<b>ITS</b>	<b>절 차 서</b>	문 서 번 호	ITS-P941
	불만 및 이의사항 처리	Edition/Rev.	3 / 0
		페 이 지	1 / 3

**1. 목적**

본 절차서의 목적은 이해관계자의 불만 및 이의 사항의 근본원인이 파악되고 재발방지를 위한 대책을 수립하여 개선해 나가는데 있다.

**2. 적용범위**

본 절차서는 인증업무 및 서비스와 관련하여 인증조직, 인증조직의 고객, 인정기관 등의 이해관계자로부터 불만사항(분쟁, 배상책임 포함) 및 이의사항 처리절차에 대하여 적용한다.

**3. 책임과 권한**

3.1 원 장

불만 및 이의사항처리를 위한 운영위원회 위원장

3.2 부원장

3.2.1 불만 및 이의사항에 대한 조사 및 시정조치 요구

3.2.2 시정 및 예방조치에 대한 확인 및 통보

3.3 운영위원회

불만 및 이의처리에 대한 심의

3.4 특별위원회

불만 및 이의처리에 대한 조사

3.5 인증부서

불만 및 이의사항의 접수, 결과에 대한 통보

**4. 용어의 정의**

4.1 이의 제기

인증(신청)조직이 희망하는 인증활동과 관련하여 ITS가 내린 불리한 결정에 대하여 재고하여 줄것을 요청하는 것으로 불리한 결정은 다음을 포함한다.

- (1) 인증신청의 수락 거부
- (2) 부당한 부적합사항의 판정
- (3) 인증범위의 변경
- (4) 인증의 정지 및 취소 결정

4.2 불만

이의제기와는 다른 것으로, 개인 또는 조직이 ITS의 인증활동과 관련하여 답변을 기대하면서 ITS에 불만족을 표현한 것으로 분쟁사항 및 다음을 포함한다.

- (1) 공정하지 못한 심사태도
- (2) 자문행위
- (3) 인증(신청)조직정보의 누설
- (4) 이해상충이나 이권다툼에의 관여
- (5) 조직, 그 대리인 또는 이해 관계자로부터 부당 이익의 요구
- (6) 기타 법규, 계약서 및 사전에 구두 또는 서면으로 안내된 사항에 대한 위반
- (7) 우리인증원의 운영 및 업무수행과 관련하여 조직에게 발생하는 불이익
- (8) 기타 불만사항

<b>ITS</b>	<b>절 차 서</b>	문 서 번 호	ITS-P941
	불만 및 이의사항 처리	Edition/Rev.	3 / 0
		페 이 지	2 / 3

## 5. 업무절차

### 5.1 불만 및 이의제기 기획 및 절차의 공개

원장은 ITS의 인증업무와 관련된 이해관계자의 공익 및 투명한 인증제도의 유지를 위하여 모든 이해관계자가 ITS에 대하여 불만이나 이의제기를 할 수 있으며, 이러한 불만 및 이의제기 사항이 ITS에 접수되면 어떠한 절차에 따라 처리되는 지 등의 내용을 이해관계자들이 쉽게 접근할 수 있도록 ITS의 인터넷홈페이지 등에 공개하여야 한다. 단, 이해관계자가 공개여부를 원치 않을 경우는 비공개로 한다.

### 5.2 불만 및 이의사항의 접수

- (1) 불만 및 이의사항 접수자는 이해관계자로부터 인증관련 이의제기 또는 불만사항이 접수되면 이해관계자에게 이의제기 또는 불만사항이 접수되었음을 통보하고, '불만/이의제기 조치요구서' 작성 및 '불만/이의제기 관리대장'에 등록 후 인증부서장에게 보고한다.
- (2) 인증부서장은 해당 접수 내용이 ITS가 책임져야할 인증활동에 관련된 것 인지 여부 및 경영시스템에 효과성에 영향을 미치는지 등에 대한 타당성을 확인 한다.
  - 1) 필요 시 이해관계자에게 사전 양해를 구한 후 현장 확인조사 실시
  - 2) 이때, 현장 확인조사에 투입되는 인원은 해당 접수내용과 이해관계가 없는 자를 배정하여야 한다.
- (3) 타당성확인 후, ITS의 귀책사유로 판명된 경우 '불만/이의제기 조치요구서' 에 기술된 관련 내용을 적절성을 재확인 또는 수정 후, 원장의 결재를 득한다.
  - 1) 고객불만 및 이의제기 내용 재확인 수정
  - 2) 발생원인 및 대책/조치방안 재확인 수정

### 5.3 불만 및 이의사항의 처리

- (1) 원장은 단독으로 결정하기 어려운 경우, '위원회운영' 절차에 따라 특별위원회를 개최하여 조치사항을 결정하도록 지시할 수 있다.  
이때, 특별위원회 위원은 불만 및 이의제기자와 이해관계가 없는자로 구성되어야 한다.
- (2) 인증부서장은 특별위원회의 결정 또는 원장의 결재가 완료되면, 결정된 내용을 해당 이해관계자에게 공문 등을 작성하여 공식적으로 통보한다.
- (3) 통보된 내용에 대해 이해관계자가 만족해하지 않을 경우는 아래 표1의 제3자 중재기관에 의뢰하여 그 결정에 따른다.

표 1 : 제 3자 중재기관

이의제기 내용	중재기관
(1) 인증심사 인증업무 및 서비스 관련 분쟁	<u>인정기관</u>
(2) 미수금 관련 분쟁	관할지방법원
(3) 언론 매체를 통한 흑색비방 관련 분쟁	언론중재위원회/공정거래위원회
(4) 인증업무수행과 운영에 관련하여 조직에 발생한 배상책임	<u>인정기관</u>

<b>ITS</b>	<b>절 차 서</b>	문 서 번 호	ITS-P941
	<b>불만 및 이의사항 처리</b>	Edition/Rev.	3 / 0
		페 이 지	3 / 3

#### 5.4 후속 조치

- (1) 인증부서장은 상기의 5.2 및 5.3항과 관련하여 이의제기에 대한 제출, 조사 및 결정하는 과정에서, 해당 이의 제기자에게 어떠한 차별적 조치를 초래하지 않도록 관리하여야 한다.
- (2) 불만 및 이의사항의 처리에 관한 정보는 '기밀 및 이해관계관리' 에 따라 기밀사항으로 관리되어야 한다.
- (3) 인증부서장은 최종처리결과가 해당 이해관계자가 만족했는지 여부를 공식적으로 확인하고, 그 결과를 '불만/이의제기 조치요구서' 의 답신 결과 란에 기록하여 종결처리 한다.
- (4) 이해관계자의 불만 및 이의처리사항은 운영위원회 또는 경영검토에 상정되어야 한다.
- (5) 이해관계자와 합의된 경우, 불만 및 이의처리 내용은 ITS의 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공개할 수 있다.  
 다만, 이해관계자의 요구사항인 경우는 이를 반드시 공개하여야 한다.
- (6) 불만 및 이의사항 처리 관련하여 시정조치가 필요한 경우는 '시정조치 및 예방조치' 절차에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다..

## 6. 문서 및 기록관리

- 6.1 불만/이의제기 조치요구서
- 6.2 불만/이의제기 관리대장
- 6.3 심사활동에 대한 만족도 설문서

## 7. 관련문서

- 7.1 시정 및 예방조치 절차서
- 7.2 위원회운영 절차서

## 8. 부칙