

불만 및 이의제기 절차

고객 또는 내부로부터 검사업무와 관련된 불만 및 청원 제기 시 불만사항의 접수, 처리, 통보에 대하여 신속하고 공정하게 처리한다.

1. 고객불만 접수 및 처리 절차

- (1) 고객으로부터 불만이 직접 및 간접적(전화, Fax 등)으로 접수된 경우 검사관련 팀장은 불만처리보고서(QP 17-01, 시험기관 동일양식)에 기록하고 본부장에게 보고한다.
- (2) 본부장은 관련문서와 기록을 조사하여 검사 업무가 적절하게 수행되었고, 그 결과가 정확하게 발급되었는지를 확인하여 불만원인을 규명한다.
- (3) 불만처리의 기간은 1주일 이내에 완료함을 원칙으로 한다. 단, 불만원인을 1주 이내 규명이 어려우면 불만제기자와 상호 협의하여 처리기간을 연장할 수 있다.
- (4) 검사관련 본부장 및 검사관련 팀장은 불만처리결과를 즉시 품질책임자에게 통보하고 품질책임자는 처리 내용을 확인한다.
- (5) 검사관련 팀장은 불만처리결과를 신속하게 불만제기자에게 통보하여야 한다.
- (6) 불만내용 중 상호간 법적, 경제적 문제가 야기된 중요한 사항은 조정위원회를 구성하여 처리할 수 있다.

2. 조정위원회 구성

조정위원회의 구성은 부원장, 검사관련 본부장, 경영지원실장 3인과 불만제기측에서 대표자 또는 임원의 3인으로 구성함을 원칙으로 하되 협의하여 조정할 수 있다.

3. 재신청의 처리

- (1) 불만처리에 대한 재신청이 접수될 경우 검사담당 팀장은 불만처리보고서(QP 17-01, 시험기관 동일양식)에 기록하고, 본부장은 즉시 품질책임자와 임원에게 보고하여야 한다.

- (2) 원장은 불만사항의 중요성을 검토한 후 불만원인의 규명지시 또는 조정위원회 구성한다.
- (3) 불만원인 규명을 지시 받은 검사관련 본부장은 불만처리절차에 따라 불만원인을 찾아 해결한 후 그 결과를 품질책임자 및 불만 제기자에게 통보하고 품질책임자는 원장에게 즉시 보고한다.
- (4) 조정위원회에서는 재신청내용과 1차 처리내용을 충분히 토의하여 쌍방이 원만히 해결되도록 노력한다.

4. 배상의 책임

불만처리의 원인규명으로 연구원의 과실로 판명되었을 경우 조정위원회의 결과에 의하여 쌍방이 원만히 해결하도록 노력한다.

- (1) 만약 고객이 배상을 요구하는 경우 연구원은 판례 및 법 절차에 의하여 보상을 한다.
- (2) 고객에 대한 배상을 위하여 연구원은 보험가입 또는 적정한 형태의 배상금을 확보하여야 한다.

5. 내부 불만처리

- (1) 검사실무자나 관련 본부에서 검사방법, 절차, 환경, 장비 등에 대하여 불만사항이 발생하였을 때 검사관련 팀장은 이를 접수하여야 한다.
- (2) 검사관련 본부장 및 검사담당 팀장은 불만사항의 내용과 원인을 파악한 후 원장에게 보고하여야 한다. 원장은 원인규명을 위하여 필요시 특별내부심사의 실시를 지시할 수 있다.
- (3) 품질책임자는 원인이 규명된 불만의 내용을 신속히 처리 후 결과를 원장에게 보고하여야 한다.

6. 기록유지

관련 문서는 품질책임자가 기록 유지한다.