

# 고객불만 및 이의제기 프로세스

## - LRQA 경영시스템

고객정보서

### 고객불만 및 분쟁

#### 개요

인증심사 혹은 검증의 여러 단계에서 심사결과에 대한 분쟁이 때때로 발생하게 됩니다. 이 프로세스는 심사원 및 검증 심사원으로 하여금 발견사항에 대하여 서류상의 근거를 명확하게 정의하도록 요구하고 있습니다. 심사원 및 검증 심사원은 이러한 근거를 인증 심사 혹은 검증하는 기간 및 종료 시 고객사에 제시하여야 합니다. 고객의 장소에서 업무를 수행하는 동안 심사원 (혹은 검증심사원)은 현장 방문시 이를 진행해야 할 것입니다. 심사/검증 시 발생할 수 있는 분쟁은 발생하는 당시 해결되어야 합니다.

LRQA 고객 또는 제 3 자가 인증심사

혹은 검증 프로세스 범위에 벗어난 기타 불만, 분쟁 및 피드백은 LRQA 에 문의하기 섹션을 통해 제기되어야 합니다.

#### 사무소 검토

그러나 방문기간동안 문제 해결이 불가능 할 것으로 보여진다면, 심사원 (혹은 검증심사원)은 심사계약을 체결한 오피스의 해당 기술 매니저 (technical manager)에게 문제를 제기할 수 있습니다.

불만사항이 접수되면, 해당 기술 매니저는 제 3 자에게 추가 정보를 요청하고 아래 설명된 프로세스에 따라 불만사항에 대한 조사 및 해결책을 강구할 것 입니다.

#### 본사 기술검토

해당 논의가 만족스러운 결론에 도달하지 못한 경우, 지역 운영 책임자(Area Operation Manager)는 본사 기술 및 품질부서(Corporation T&Q)에 추가 조원을 요청할 수

있습니다. 그렇다면, 지역 사무소는 본사 기술 및 품질부서의 견해를 고객에게 다시 전달합니다. 이 단계까지 올라온 대부분의 사례는 이 단계에서 해결됩니다. 그러나 이 단계에서조차 해결할 수 없는 경우 고객사는 독립적인 이의 제기를 할 권리가 있습니다.

#### 독립적인 패널

이 경우 심사 계약을 체결한 오피스 책임자는 LRQA 경영시스템 기술 미 자문 이사회 (Technical and Advisory Board)에 연락할 수 있는 LRQA 경영시스템 최고 책임자 (Business Director) 에게 문제를 제시합니다. 이 이사회는 LRQA 경영시스템 사업부가 제공하는 품질서비스를 모니터링하는 책임이 있으며, 전 세계 이해관계자로부터 추출된 독립적인 산업 전문가로 구성되어 있습니다.

기술 및 자문 이사회 의장은 3 명의

공평성 위원을 지명하여 이의 제기 패널 역할을 하고 한 명은 의장으로 지명합니다. 패널은 문제를 고려하기 위한 회의 날짜를 결정하고 항소인에게 직접 참석하여 사건을 발표할 기회를 갖도록 합니다. 패널은 또한 다른 증인을 불러 최종 판단에 도달하기에 적절하다고 판단되는 전문가와 상의할 수 있습니다.

## 최종 결정

심사계약을 체결한 오피스 책임자는 이의제기자에게 이의 제기 패널의 서면 결과를 전달합니다. LRQA 는 이의제기 패널의 판결을 최종 결정으로 간주합니다.

인증 고객사 중 한 곳과 관련된 불만 사항을 LRQA 가 접수하면, 다음 번 고객 방문 시 LRQA 는 이를 조사합니다.

방문 및 불만 조사 결과 다음 중 하나로 처리됩니다:

a) 만일 경영시스템이 해당 불만을 처리하는 데 효과적이지 않은 것으로 발견되면, LRQA 는 고객사에 이 문제를 제기하고 인증효력을 정지시키고 더 나아가 인증을 취소할 수 있는 프로세스를 발효할 것 입니다.

b) 불만사항이 정당하지 않은 것으로 발견되거나, 시정조치가 수용 가능하다면, 더 이상의 추가 조치는 취해지지 않습니다.

당사는 고객과의 기밀준수 서약을 맺고 있기 때문에 고객의 완전한 동의 없이 조사의 세부사항을 말할 수

없음을 유감스럽게 생각합니다.

## 제3자 불만

이는 두 가지 범주로 나뉩니다:

- LRQA 고객의 고객으로부터 접수한 불만사항
- LRQA 에 대한 불만사항

LRQA가 고객의 고객으로부터 제시된 불만사항을 접수하면, 불만의 심각성에 따라 두 가지 조치 중 하나가 채택됩니다.

사안이 경미한 경우, 심사원은 다음 번 방문 시 이를 제기할 것 입니다. 다만, 불만의 심각성을 고려하여 다음 방문까지의 시간이 너무 길다고 판단되는 경우에는 LR 에서 불만 내용을 안내하고 적절한 답변을 요청할 것입니다.

LRQA는 불만 사항 조사의 일환으로 단기 예고 방문 심사를 수행할 수 있습니다. 이는 방문의 목적, LRQA 및 고객사에 참여해야 할 대상을 명확하게 하기 위하여 논의될 것 입니다.

## 이의제기

LRQA 는 LRQA 오피스, 본사에서 내린 결정사항에 대해 제고해 줄 것을 서면으로 이의제기를 받으면, 인정 관리자 (Accreditation Manager)는 즉시 경영 시스템 최고 책임자 (Business Director)에게 해당 사실을 알리고, 이의제기 내용, 이전 조사의 발견사항 및 관련 서류를

대조합니다.

경영 시스템 최고 책임자는 가능한 한 빨리 기술 자문 이사회 (Technical and Advisory Board) 의장에게 연락하고 의장은 3 명의 공평성 위원을 이의 제기 패널로 지명합니다. TAB 의 의장은 패널 구성원 중 한 명을 패널의장으로 임명합니다.

패널은 이의제기를 심리할 장소, 날짜 및 시간에 동의합니다. 패널은 이 정보를 이의제기자에게 전달하고 이의제기자에게 출석하여 공식적으로 해당 사건을 발표할 권리가 있음을 알려줍니다. 이의제기 패널은 최종 판단을 내리는 데 도움이 된다고 판단되면 전문가와 상의할 수 있고 증인을 요구할 권리를 갖습니다.

## 최종 결정

계약을 체결한 사무소의 관리자는 이의제기 패널의 결과를 이의제기자에게 서면으로 전달합니다. LRQA 는 이의제기 패널의 판단을 최종 결정으로 간주합니다.

## 인정기관

LRQA 혹은 LRQA의 고객사에 불만을 제기한 개인 혹은 조직은 불만 및 이의제기 프로세스의 어느 시점에서든 해당 인정기관에 전달할 권리를 갖고 있습니다. 인정을 받은 인증기관인 LRQA s는 인정 요건에 따라 불만 및 이의제기의 조사와 관련하여 해당 인정기관에게 협력할 것 입니다.

## Get in touch

Visit [www.lrqa.com/uk](http://www.lrqa.com/uk) for more information

LRQA

서울특별시 영등포구 여의나루로 67

신송빌딩 17층 07327