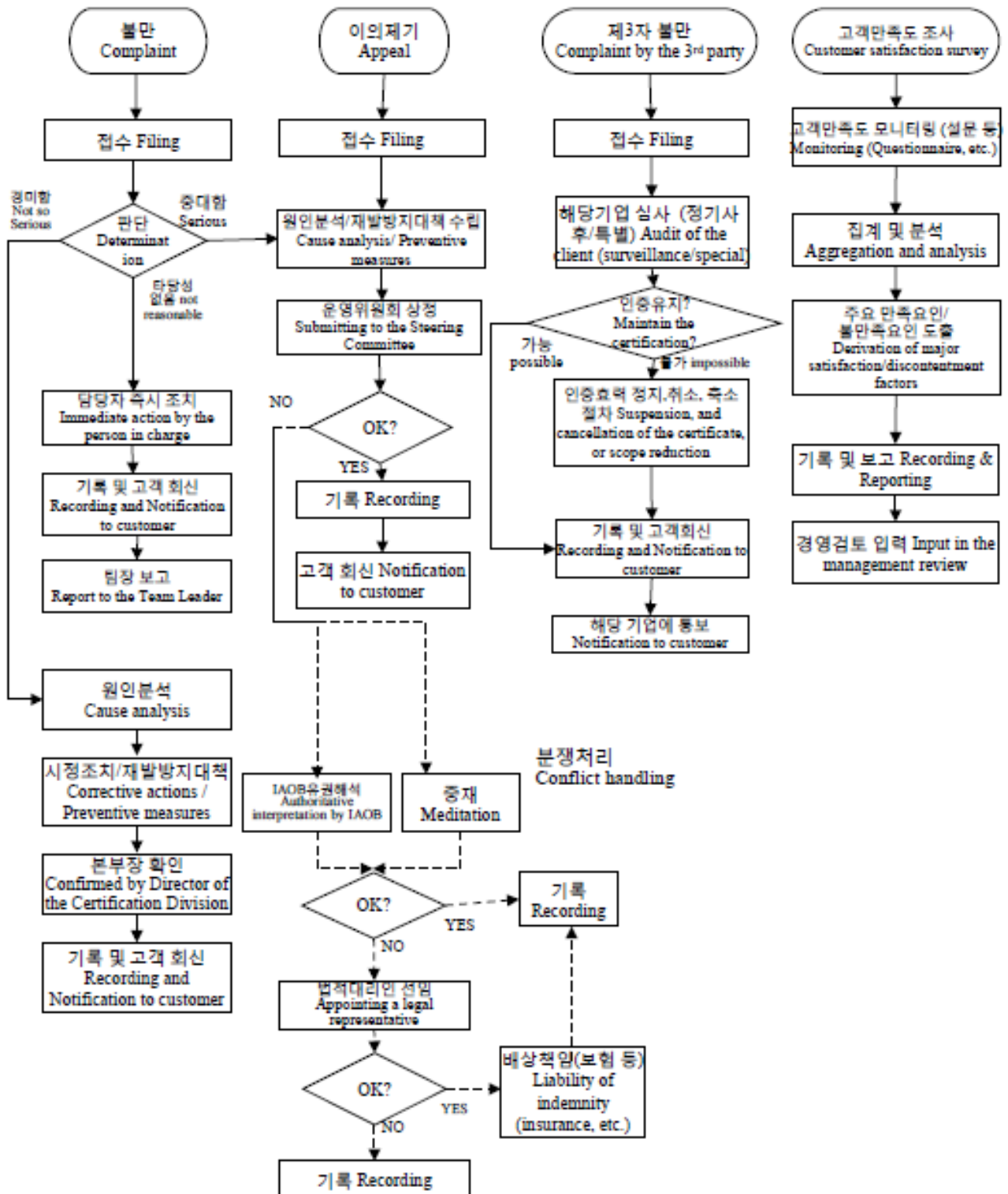


※ 업무 흐름도 Workflow流程图



KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 2 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	



KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 3 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

## 2.9 이의제기와 불만 Appeals and complaints 申诉和投诉

1) KSA 및 KSA China 는 모든 이해 당사자들로부터 불만 사항과 조직의 이의제기를 다루는 프로세스를 갖고 있어야 한다. 프로세스에는 해당되는 경우 다음 활동들이 포함되어야 한다.

KSA and KSA China shall have a process for addressing appeals from the client and complaints from any interested parties. The process shall include the following activities where appropriate:

KSA和KSA中国应制定一个处理客户申诉和利益相关方投诉的过程。该过程在适当情况下应包含以下活动:

a) 접수, 타당성 확인, 조사 receiving, validating, investigating;接收、确认、调查

b) 근본원인 결정 determining the root cause;确定根本原因

c) 모든 적절한 시정 및 시스템적 시정조치가 취해짐을 보장  
ensuring that any appropriate correction and systemic corrective actions are taken;  
确保采取适当的纠正和系统的纠正措施

d) 경과보고서 및 결과물 제공 providing progress reports and the outcome;提供进程报告和结果

e) 이의제기, 클레임 및 취해진 조치에 대한 기록 유지 maintaining the records of appeals, claims, and actions taken.  
保持申诉、索赔及所采取的措施的记录

2) 이의제기 프로세스는 부적합 관리 또는 인증서 인증취소 프로세스와 관련된 시점에 영향을 미치지 말아야 한다.

The appeals process shall not impact the timings related to nonconformity management or the certificate decertification process.

申诉过程应不影响不符合管理或认证证书退出过程的时间安排

3) KSA 및 KSA China 는 적절한 자원이 이용 가능하고 이의제기 및 불만 프로세스에 참여한 인원은 심사를 수행하는 인원과 관련된 인증결정을 하는 인원과 다르다는 것을 보장해야 한다.

KSA and KSA china shall ensure that adequate resources are available and that the persons engaged in the appeal and complaint process are different from those who carried out the audits and made the relevant certification decisions.

KSA 和 KSA 中国应保证有足够的可用资源，并保证参与申诉和投诉过程的人员不是进行审核和作出相关认证决定的人员。

※ 불만, 이의제기 및 분쟁에 대한 용어 정의는 다음과 같다.

The definitions of terms for complaints, appeals and disputes are as follows:

投诉、申诉和争议的术语定义如下：

① 불만이란 KSA 및 KSA China 가 제공한 서비스의 품질 및 신뢰성에 관련되고 KSA 및 KSA China 의 명예를 크게 저해시키거나 인정의 유지를 위태롭게 할 우려가 있는 고객, 내부직원 또는 제 3 자에게 잠재되어 있거나 표출된 사항을 말한다. 불만은 일반적으로 다음과 같은 사유에 의해 발생한다.

Complaints are matters that are related to the quality and reliability of the services provided by KSA and KSA China, and they mean matters that are latent to/expressed by customers, internal employees or third parties that may significantly undermine KSA's reputation or jeopardize the maintenance of its accreditation. Complaints are usually caused by the following reasons:

投诉是与 KSA 和 KSA 中 国 提供的服务的质量和可靠性有关的事项，是指客户、内部员工或第三方潜在或表达的可能严重损害 KSA 和 KSA 中国声誉或损害其认证维持的事项。投诉通常由以下原因引起：

KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 4 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

- 전문성이 결여된 심사방식 Audit methods lacking expertise 审核方法缺乏专业知识
- 공정하지 못한 심사활동 Unfair audit activities 审核活动不公正
- 고객정보의 누설 Leakage of customer information 客户信息外泄
- 이해 상충이나 이권 다툼에의 관여 Involvement in conflicts of interest or disputes of interest  
涉及利益冲突或利益纠纷
- 자문 행위 Consulting 咨询
- 고객, 그 대리인 또는 이해관계자로부터 부당 이익의 획득  
Obtaining unfair profits from customers, their representatives or stakeholders  
从客户、他们的代表或利益相关方处获得不公平的利润
- 기타 KSA 또는 인정기관의 명예 또는 이익에 반하는 활동  
Other activities that violate the honor or interest of the KSA or the accredited body;  
其他违反 KSA 或认可机构的荣誉或利益的活动

② 이의제기란 인증심사의 결과 등 KSA 및 KSA China의 결정에 대해 불복하여 서면으로 이의심의를 요구하는 행위를 말한다.

Appeal means an act of requesting an appeal in writing against the KSA and KSA China's decision, such as the result of a certification audit.

申诉是指针对 KSA 和 KSA 中国的决定（例如认证审核的结果）提出书面上诉的行为。

③ 분쟁이란 불만이나 이의제기에 대하여 상호 합의되지 않고 대립되는 상태를 말한다.

Dispute means a state of conflict without mutual agreement over complaints or appeals.

争议是指在未就投诉或申诉达成协议情况下的冲突状态。

(1) 이의제기와 불만과 관련한 책임 및 권한은 다음과 같다.

Responsibilities and authorities related to appeals and complaints are as follows.

与申诉和投诉相关的职责和权限如下。

① 인증본부장(KSA China의 경우, General Manager)은 불만 및 이의제기 처리에 참여하는 인원이 해당 심사 및 인증결정에 관여하지 않은 자임을 보장해야 한다. Executive Director of Certification Division (In the case of KSA China, General Manager), shall ensure that the number of people participating in the handling of complaints and appeals is not involved in the relevant audit and certification decisions.

认证部执行理事（KSA 中国为总经理）应确保参与投诉和申诉处理的人员不涉及相关的审核和认证决定。

② 관련 센터장(KSA China의 경우, Manager)은 제기된 불만 및 이의처리에 대한 책임이 있다.

Director of related teams (centers) (In the case of KSA China, Manager) shall be responsible for the complaints and appeals raised.

相关团队（中心）的主管（KSA 中国为总经理）应对投诉和申诉负责。

(2) 불만 및 이의제기 처리 프로세스는 다음과 같다.

Handling process of complaints and appeals are as follows. 投诉和申诉的处理过程如下

① 접수절차 Application process 申请过程

- 불만 및 이의제기 방법은 공개적으로 접근가능하도록 KSA or KSA China 홈페이지를 통해 기술한다.

Method of complaint and appeals shall be publicly accessible through the KSA or KSA China website. An appeal is an act in which KSA's decision, including the results of the certification examination, is rejected and requires a written appeal.

投诉和申诉方法应 可 在 KSA 或 KSA 中 国 网站公开获得。 申

KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 5 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

诉是指 KSA 的决定（包括认证检查结果）被拒绝并需要书面上诉的行为。

- 불만 및 이의제기가 접수되면, 해당 담당자는 이전의 유사한 이의제기 결과를 조사하여 타당성을 확인하고 어떤 조치를 취할 것인지를 결정한다. 타당성이 없거나 매우 사소한 불만은 지체없이 해결하여 불만 제기자에게 통보하며, 그렇지 않은 경우 불만및이의접수대장에 기록하고 해당 팀장에게 보고한 후 접수 사실을 불만 및 이의제기자에게 접수일로부터 7 일 이내에 통보한다.

When a complaint and an appeal are received, the person in charge should investigate the results of previous similar complaints or appeals to determine the validity and decide what action to take. Unreasonable or very minor complaints shall be resolved without delay and notified to the complainant. Otherwise, they will be recorded in the register of complaints and appeals (MP-CS-F1), reported to the team Director, and reported to the complainant within 7 days from the date of receipt.

收到投诉和申诉后，负责人应调查先前类似投诉或申诉的结果，以确定其有效性并决定采取何种措施。不合理或轻微的投诉应立即解决，并通知投诉人。否则，将记录在投诉和申诉登记表（MP-CS-F1）中，报告给团队主管，并在收到投诉之日起 7 天内报告给投诉人。

## ② 처리절차 Handling process 处理过程

- 불만 및 이의처리는 접수일로부터 2 개월 이내에 처리함을 원칙으로 하나, 법령/관련규정 개정, 자료수집 및 의견수렴 등 상당한 시일이 요구되는 경우에는 불만 및 이의제기자와 별도 협의하여 처리할 수 있다.

In principle, complaints and appeals should be handled within 2 months from the date of receipt. However, if a considerable time is required, such as revision of laws and regulations, collection of data and collection of opinions, it can be handled separately with the complaints and appeals.

原则上，投诉、申诉应当自受理之日起 2 个月内处理。但是，如果需要相当长的时间，如修订法律法规、收集资料、收集意见等，可以与申诉、投诉分开处理。

- 해당 센터는 조사를 통해 KSA 의 문서상 또는 실행상의 부적합사항을 식별하고, 필요한 경우, 현상 대응을 위한 즉각적인 조치를 취한다.

The team in charge should identify any nonconformities in the documentation or implementation of KSA through an investigation and take immediate action to respond to the status quo if necessary.

负责小组应通过调查确定 KSA 的文件或实施中的任何不符合项，并在必要时立即采取措施应对现状。

- 해당 센터는 불만및이의처리서를 사용하여 원인을 조사하고 대책 수립 후 조치한다. 원인조사 및 대책수립은 룰 5 판 2.4 항의 부적합 관리 절차에 준하여 처리한다.

The team in charge should investigate the cause and take action after establishing countermeasures by using a complaint and objection handling report (MP-CS-F2). The cause investigation and establishment of countermeasures shall be handled in accordance with the nonconformity management procedure in clause 2.4. of Rule 5th.

负责小组应使用投诉和异议处理报告（MP-CS-

F2）调查原因并在确定对策后采取行动。原因调查及对策制定规则第 5 版第 2.4 条《不符合管理程序》进行。

- 인증조직에 대해 제 3 자로부터 불만이 접수된 경우, 차기 사후관리심사를 통해 그 내용을 조사한다. 조사결과 시스템 유지에 실패한 것으로 판명되면 인증관리프로세스에 착수한다.

If a complaint is received from a third party about the certified organization, the contents of the certification will be investigated through the surveillance audit. If the investigation indicates that the system maintenance failed, the de-certification process is started.

如果收到第三方对认证组织的投诉，则将通过监督审核来调查认证的内容。如果调查表明体系维护失败，则将启动认证退出过程。

- 단, 계약과정을 포함하여 인증심사의 전 과정에서 상호의 이해 부족 등으로 인해 고객으로부터 제기되는

KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 6 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

다음과 같은 요구사항은 불만으로 간주하지 않으므로, 원인조사, 조치방안 등의 수립 절차를 거치지 않고 논쟁의 사안에 따라 각 프로세스의 담당자가 KSA 의 인증업무절차를 충분히 설명하고 납득시키는 방법으로 처리한다. 필요한 경우 인증업무절차를 개정한다.

However, the following requirements raised by the customer due to lack of mutual understanding during the entire certification audit process, including the contract process, are not considered to be a complaint, so the staff of each process shall fully explain and convince the KSA's certification process in accordance with the issues of dispute without going through the process of establishing the cause investigation or action. If necessary, the certification work procedure shall be revised.

但是，由于在整个认证审核过程（包括合同过程）中缺乏相互了解而导致的客户提出的以下要求不被视为投诉，因此，每个过程的员工应根据争议问题充分解释并说服 KSA 的认证过程，而不必经过原因调查或采取行动的过程。必要时，应修订认证工作程序。

### ③ 회신 및 공개절차 Reply and Disclosure Procedure 答复和披露程序

- 해당 센터는 최종 검토결과 및 시정조치사항 조치완료 후 7 일 이내에 해당 조직 및 이해관계자에게 통보한다. 불만제기자 및 불만내용 등에 대한 비밀 유지가 필요한 정보의 경우, KSA 및 KSA China 운영관리의 비밀취급절차에 따라 처리한다. The team in charge shall notify the organization and stakeholders within seven days of final review results and completion of corrective action. In the case of information such as complainant and complaints that needs to be kept secret, the information shall be handled in accordance with the secret handling procedure of KSA and KSA China operation.

负责小组 应在最终审查结果和纠正措施完成后的 7 天内通知组织和利益相关方。

对于需要保密的投诉人和投诉等信息，应按照 KSA 和 KSA 中国运作的保密处理程序进行处理。

- 제 3 자에 의해 조직에 대한 불만이 접수된 경우, 적절한 시기에 해당 조직에게도 통보한다.  
In the event that a complaint is received from a third party, the organization shall also be notified at the appropriate time.  
如果收到第三方的投诉，也应在适当的时间通知组织。
- 불만의 경우, KSA 및 KSA China 는 조직 및 불만제기자와 함께 해당 불만의 내용과 해결책에 대해 공개할 것인지의 여부 그리고 공개할 경우 어느 범위까지 공개할 것인지를 결정한다.  
In the case of complaints, KSA and KSA China, together with the organization and complainants, determines whether and to what extent to disclose the content and solution of the complaints.

对于投诉，KSA 和 KSA 中国与组织和投诉人一起确定是否以及在多大程度上披露投诉的内容和解决方案

- 조치결과를 통보받은 불만 및 이의제기자는 통보받은 일부터 7 일 내에 이의를 제기할 수 있다.  
Complaints and appeals notified of the action results can be raised within seven days from the date of notification.  
对于行动结果的申投诉可于接收通知之日起七日内提出。

- 재이의제기한 사항에 대하여 인증본부장(KSA China 의 경우, General Manager)을 위원장으로 특별위원회를 구성하여 처리한다.

Special committees should be formed and handled on re-raised complaints and appeals, and Executive Director of Certification Division (In the case of KSA China, General Manager) acts as chairman of the committee.

应针对重新提出的投诉和申诉成立专门委员会进行处理，并由认证部执行理事（KSA 中国是总经理）担任委员会主席。

### ④ 기록 Record 记录

- 접수 및 처리된 모든 불만 및 이의관련 기록은 “IATF-SP-QC-9.0 인증기관에서요구하는기록” 절차에 따라 인쇄물 또는 전자적으로 보관되어야 한다.

All complaints and appeals received and processed must be kept on paper or electronically or on pin



KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 7 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

printed materials according to 'IATF-SP-QC-9.0 Records required of the certification body'.

收到和处理的所有投诉和申诉都必须根据“认证机构要求的记录 IATF-SP-QC-9.0”，保存在纸质或电子形式或打印的材料上。

- 부적합 발행에 대한 이의제기의 경우, 부적합 별로 기록관리 하여야 한다.

In case of appeals to the issue of nonconformity, records are maintained by nonconformity.

如果对不符合项提出申诉，则必须为每个不符合项保存记录。

(3) 고객불만에 대한 시정조치 방법은 다음과 같다. Corrective actions against customer complaints are as follows.

针对客户投诉的纠正措施如下

① 고객불만 내용 Details of customer complaints 客户投诉详情

② 문제점 상세 조사 (문제조사기간, 문제조사팀 및 필요한 경우, 수평전개 포함)

Detailed problem investigation (including problem investigation period, problem investigation team and, if necessary, horizontal development)

详细的问题调查 (包括问题调查期, 问题调查小组, 必要时, 横向扩展)

③ 문제기술 (예. ~에 실패하였음) Describe the problem (eg KSA failed at ~) 描述问题 (例如 KSA 未能...)

④ 시정(봉쇄)조치, 필요 시 纠正, 必要时

⑤ 근본원인 (기간, 분석팀 포함) Root causes(including period and analysis team)

根本原因 (包括时期和分析小组)

※ ③에서 기술한 각 문제 별로, 5 Why 기법을 이용하여 근본원인을 도출하는 것을 원칙으로 함

In principle, for each problem described in ③, the root cause should be derived using the 5 Why technique.

原则上, 对于③中描述的每个问题, 应使用 5 Why 技术推导出根本原因。

⑥ 시정조치 계획, 일정과 실행증거 Corrective action plan, schedule and evidences of implementation

纠正措施计划, 时间表和实施证据

※ ⑤에서 기술한 각 근본원인 별로, 시정조치 수행하는 것을 원칙으로 함

In principle, corrective actions should be performed for each root cause described in ⑤.

原则上, 应针对⑤中所述的每个根本原因实施纠正措施。

⑦ 유효성 조치, 필요 시 Validation of the effectiveness of the corrective action, if necessary

必要时验证纠正措施的有效性

(4) 인증위원회는 위의 절차에 따라 작성된 시정조치보고서를 해당 센터장에게 제출하기 전에 시정조치의 유효성 및 적절성에 대해 평가하고 의견을 개진하여야 한다.

The Certification Committee shall evaluate and comment on the validity and adequacy of the corrective actions before submitting the corrective action report prepared in accordance with the above procedure to the team director in charge

在将按照上述程序准备的纠正措施报告提交 负 责 的 团 队 主 管 前, 认证委员会应对纠正措施的有效性和充分性进行评估和并提出意见。

(5) 유효성 확인 및 분석에 대한 프로세스는 다음과 같다.

The process for validation and analysis of the effectiveness is as follows.

有效性的验证和分析过程如下。

① 취해진 모든 시정 및 예방조치 결과의 유효성은 경영검토 시 검토한다.

KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 8 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

The validity of all corrective and preventive action results taken shall be reviewed during management review.

在管理评审期间，应评审所采取的所有纠正和预防措施的结果的有效性。

- ② 인증운영센터 IATF 담당자(KSA China 의 경우, KSA China IATF 16949 담당자)IATF 는 발생한 부적합사항, 취해진 시정 및 예방조치 결과를 분석하여 경영검토 또는 운영위원회(필요한 경우)에 제출한다.

Staff in charge of IATF 16949 certification at the Certification Management Center(In the case of KSA China, KSA China IATF 16949 administrative staff) analyzes the nonconformities, corrective actions and preventive actions taken, and submits them to the management review or the steering committee (if necessary).

认证管理中心负责IATF 16949认证的人员（KSA中国是KSA中国负责IATF的管理人员）对不符合项、纠正措施和预防措施进行分析，必要时，将其提交给管理评审或指导委员会。

- (6) 분쟁의 처리 및 배상책임에 대한 원칙은 다음과 같다.

Principles for the settlement and liability for disputes are as follows.

解决争议的原则和责任如下

- ① 이의제기자와 KSA 혹은 KSA China 어느 일방이 운영위원회의 처리결과에 승복하지 않을 경우, 중재 또는 인정기관의 유권해석을 거쳐 해결한다.

If the complainant or KSA (or KSA China) does not accept the result of the Steering Committee, it will be resolved through a voted interpretation of the arbitration or the accreditation body.

如果投诉人或 KSA（或 KSA 中国）不接受指导委员会的结果，则将由仲裁机构或认可机构解决。

- ② KSA 혹은 KSA China 의 노력에도 불구하고 고객이 법적 소송 등 KSA 혹은 KSA China 에서 정한 절차 이외의 방법으로 해결하고자 할 경우, 인증운영센터 장 (KSA China 의 경우, Manager) 은 회장(KSA China 의 경우, CEO&Chairman)의 승인을 득하여 변호사 등 법적대리인을 선임할 수 있다.

In spite of KSA or KSA China efforts, if the client intends to resolve the matter by a method other than the procedure prescribed by KSA or KSA China, such as legal proceedings, the Director if the Certification Management Center(In the case of KSA China, Manager) may appoint a legal representative such as a lawyer with the approval of the chairman.

尽管 KSA 或 KSA 中国 做出了努力，但如果客户打算通过 KSA 或 KSA 中国 规定的程序之外的其他方法（例如法律程序）解决问题，则认证管理中心部长（KSA 中国是总经理）可以在获得会长批准的情况下任命一名法律代表，如律师。

- ③ 인증운영센터 장(KSA China 의 경우, Manager) 은 인증활동으로 인해 발생하는 위험을 평가하고 활동하는 분야 및 지리상 여건을 감안하여 KSA 의 운영상 발생하는 배상책임에 대한 조치방안(보험 등)을 갖추어야 한다.

The Director if the Certification Management Center(In the case of KSA China, Manager) shall prepare measures (insurance, etc.) for the liability for damages arising from the operation of KSA in consideration of the risks resulting from certification activities and the areas in which they operate and geographical conditions.

认证管理中心部长（KSA 中国是总经理）应根据认证活动所产生的风险以及认证活动所涉及的区域和地理条件，制定 KSA 在运营过程中所产生的损害赔偿责任的措施（保险等）。

- ④ KSA 의 운영 및 업무수행과 관련한 분쟁이 발생하여, KSA 의 귀책사유로 판결된 경우 KSA 는 가입된 보험 및 기타 방법으로 그에 따른 배상책임을 진다.

In the event that a dispute arises concerning the operation and performance of the KSA and is determined as the reason attributable to KSA, KSA shall be liable for compensation in accordance with the insurance and other methods covered by KSA..

如果发生与 KSA 的运营和工作履行有关的争议，并确定归责为 KSA 的原因，KSA 应按照 KSA 承保的保险



KSA	절 차 Procedure 程序	IATF-MP-CS 2.9 Page: 9 / 9
	<b>이의제기와 불만</b> <b>IATF requirements for the certification body</b> <b>IATF 对认证机构的要求</b>	

和其他方法承担赔偿责任。

(5) 고객만족도 조사 Customer Satisfaction Survey 客户满意度调查

- ① KSA 및 KSA China 는 심사 후 설문 조사(post audit survey) 및 조직 (client) 및 고객으로부터의 피드백을 받는다. 단, KSA China 는 매달 한 번씩 고객을 대상으로 고객만족도 조사를 실시하고 KSA 에 보고한다. KSA 본사는 이를 점검하고 문제가 발생했을 때 적절한 조치를 취한다.

KSA & KSA China carries out post audited survey(s) in the year and receives feedback from the organization (client) and customers. KSA China has to conduct a customer satisfaction survey for customers monthly basis and report is to the KSA. KSA shall check this and take appropriate action when a problem arises.

KSA 和 KSA 中国在审核后进行问卷调查(post audit survey), 接收组织 (客户) 和顾客的反馈。但是, KSA China 每月对顾客进行一次顾客满意度调查, 并向 KSA 报告。KSA 总部对其进行检查, 并在出现问题时采取适当措施。

- ② KSA 및 KSA China 는 매년 그 결과를 분석하고, 이의 및 제기가 있을 시 상기 프로세스에 따라 처리하며, 경영검토 및 심사원 평가 시 반영한다.

KSA & KSA China analyzes the results every year, processes them in accordance with the above procedure if appeals and complaints are raised, reports them in the management review and reflects them in the evaluation of auditors.

KSA 和 KSA 中国每年对调查结果进行分析, 并按照上述流程处理申诉和投诉, 在管理评审中进行报告并反映在对审核员的评价中。

- ③ 고객만족도 조사범위는 국내·외 이해관계자들로 정한다.

The scope of the customer satisfaction survey shall be determined by domestic and foreign stakeholders. 顾客满意度调查的范围由国内外利益相关方确定。