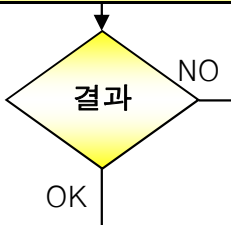
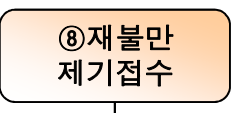
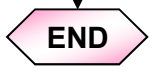
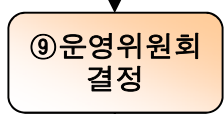
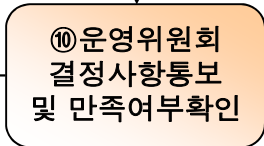
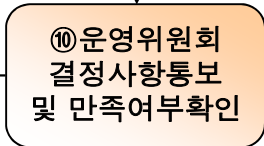
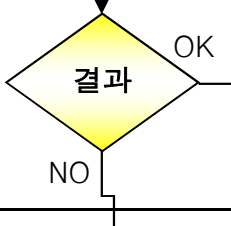
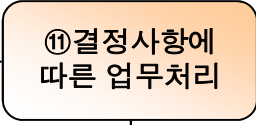
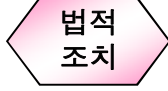
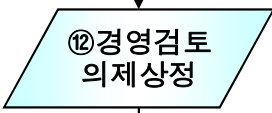
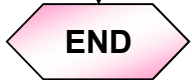


'불만'이란 인증서비스와 관련하여 이해관계자가 제기하는 불만족 사항을 말하며, 이러한 불만사항은 아래의 처리 절차에 따라 관리됩니다.


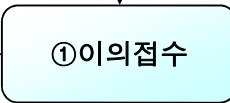
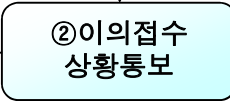
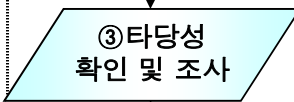
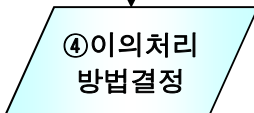
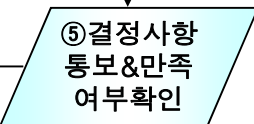

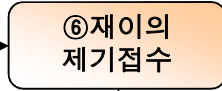
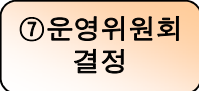
| 업무흐름도(Flow Chart) | | 활동내용 | 비 고 |
|-------------------|------------------|--------------------------------------------------------|----------------|
| 고 객 | Kiwa Korea | | |
| | START | | |
| 불만제기 | ①고객불만접수 | 인증관련 모든 불만사항은 유선, E-Mail 혹은 서면으로 인증관리실에 통보하여 주시기 바랍니다. | 유선, E-Mail, 서면 |
| | ②불만사항 검토 | 고객불만내용을 검토합니다. | |
| | ③불만원인조사 | 고객불만사항에 대한 발생원인을 조사합니다. | |
| 접수여부 및 처리 | ④불만처리 방법결정 및 통보 | 제기된 고객불만사항의 접수 및 처리계획을 불만제기자에게 통지합니다. | 유선, E-Mail, 서면 |
| | ⑤불만처리수행 | 고객불만처리계획에 따라 불만사항을 처리합니다. | |
| | ⑥불만처리 결과확인 | 불만사항에 대한 처리결과를 확인합니다. | |
| | ⑦처리결과 통보&만족 여부확인 | 불만사항에 대한 처리결과 및 재불만 제기방법 및 기한 등에 대하여 통지합니다. | E-Mail, 서면 |

'불만'이란 인증서비스와 관련하여 이해관계자가 제기하는 불만족 사항을 말하며, 이러한 불만사항은 아래의 처리절차에 따라 관리됩니다.

| 업무흐름도(Flow Chart) | | 활동내용 | 비 고 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 고 객 | Kiwa Korea | | |
|  |  | 처리결과가 불만족할 경우 10일 이내에 공식공문을 통해 재불만 제기를 하실 수 있습니다.(통지 후 10일 이내에 조치 결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.) | 공식공문 |
|  |  | 운영위원회에서 불만사항에 대한 처리 방법을 최종결정합니다. | |
|  |  | 운영위원회의 최종결정사항을 공식공문으로 불만제기자에게 통지합니다.(통지 후 10일 이내에 조치결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.) | 공식공문 |
|  |  | 운영위원회 결정사항에 따라 업무를 처리합니다. | |
|  |  | 고객불만사항 분석되고, 경영검토의제로 상정됩니다. | |
| |  | | |

이의제기 절차

“이의”란, 심사결과 및 인증결정에 대하여 인증신청 및 등록조직이 이에 동의하지 않는 경우를 말하며, 이러한 이의제기사항은 아래의 처리절차에 따라 관리됩니다.

| 업무흐름도(Flow Chart) | | 활동내용 | 비 고 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 고 객 | Kiwa Korea | | |
| |  | | |
| 이의제기 |  | 인증관련 모든 불만사항은 유선, E-Mail 혹은 서면으로 인증관리실에 통보하여 주시기 바랍니다. | E-Mail, 서면 |
| 접수여부 확인 |  | 이의제기접수 10일 이내에 이의제기자에게 접수상황 및 추후진행절차 등을 포함한 공문을 통해 통지합니다. | E-Mail, 서면 |
| |  | 이의제기사항에 대한 타당성 확인 및 발생원인을 조사합니다. | |
| |  | 이의제기사항에 대한 처리방법을 결정합니다. | |
| |  | 이의처리방법 결정사항 및 재이의 제기방법 및 기한을 이의제기자에게 통지합니다. | 공식공문 |
| 결과 |  | | |
| |  | 처리결과가 불만족할 경우 10일 이내에 공식 공문을 통해 재불만 제기를 하실 수 있습니다.(통지 후 10일 이내에 조치결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.) | 공식공문 |
| go⑨ |  | 운영위원회에서 불만사항에 대한 처리방법을 최종결정합니다. | |

“이의”란, 심사결과 및 인증결정에 대하여 인증신청 및 등록조직이 이에 동의하지 않는 경우를 말하며, 이러한 이의제 기사항은 아래의 처리절차에 따라 관리됩니다.

| 업무흐름도(Flow Chart) | | 활동내용 | 비 고 |
|-------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 고 객 | Kiwa Korea | | |
| | | <p>운영위원회의 최종결정사항을 공식공문으로 불만제기자에게 통지합니다.(통지 후 10일 이내에 조치결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.)</p> | 공식공문 |
| | | <p>운영위원회 결정사항에 따라 업무를 처리합니다.</p> | |
| | | <p>이의제기사항 분석되고, 경영검토의제로 상정됩니다.</p> | |
| | | | |
| | | | |