

NQA 고객불만 절차

WP34/C21

1. 적용범위

- 1.1 모든 이해관계자들은 NQA 인증 활동 또는 NQA 인증고객에 대해 NQA에 불만제기를 할 권리가 있다.
- 1.2 고객불만 접수, 조사 및 의사결정에 의해, 고객이 차별을 받지 않아야 한다.
- 1.3 모든 고객불만 접수는 유사한 고객불만 결과를 고려해야 하며, 시정 및 시정조치가 취해졌음을 보장해야 한다.
- 1.4 (IATF16949 특정) – 모든 의사결정은 IATF16949 요구사항, IATF 승인 획득 및 유지를 위한 규칙, 승인 해석 및 FAQ를 준수해야 한다.

2. 책임

- 2.1 책임에 대한 부분은 하기 절차에 명시되어 있다.

3. 고객불만 절차

- 3.1 먼저, 불만제기자는 enquiries@nqa.com으로 NQA에 서면 제출한다.
모든 고객불만은 예외 없이 절차를 담당하는 규제팀을 통해 처리되어야 한다.
- 3.2 규제팀은 불만사항을 기록하고 **접수 후 2주 이내에** 불만제기자에게 접수를 공식 통보하며, 조사 담당 직원 이름 및 예상 종결시점을 알려준다.
참고 1: COC 및 SC 스킴의 경우 불만 조사는 접수일로부터 3개월 이내에 완료되어야 한다.
- 3.3 각 불만제기자는 진행상황 추적을 위해 개별 통보를 받아야 한다.
- 3.4 예정된 조사 완료 기한 초과시, 지정된 조사 담당으로부터 진행 상황을 지속적으로 업데이트 받아야 한다. 조사 결과를 포함한 현황 보고서는 공식적으로 전달되어야 하며, 관련 기록은 보유되어야 한다.
만약 이러한 이슈들이 처리 시점을 초과하는 경우, 이는 규제팀이 관리하거나 또는 글로벌 인정 담당자에게 승계된다.
- 3.5 고객불만 검증, 조사 및 잠정적 결정 책임 담당자는 불만사항으로부터 독립적이어야 한다.
예를 들어, 심사 진행했던 심사원이거나 인증 결정에 의문을 제기한 인원.
- 3.6 조사 및 잠정적 결정 책임 담당자는 NQA에 의해 정의된 모든 적격성 기준을 충족해야 한다.
- 3.7 고객불만 조사 및 잠정적 결정에 대한 결과는 지정된 조사 담당자에 의해 불만제기자에게 전달하기 전에 적용 가능하고 완전히 독립적인 선임 관리자에 의해 승인 받아야 한다. 이는 적시에 종결되어야 한다.
- 3.8 인증고객 관련 모든 불만사항은 코멘트, 또는 필요한 경우, 시정조치를 위해 조직에게 전달해야 한다. 고객불만 조사는 인증된 경영시스템 효과성을 고려해야 하며, 해당되는 경우, GHG 행사의 실현가능성에 대한 모든 잠재적 영향 또한 고려해야 한다. 이러한 상호작용에 대한 기록은 보유해야 한다.
참고 2 : 인증받은 조직과 관련하여 불만의 유형과 심각성에 따라 특별 심사를 수행해야 할 수도 있다. AS9100과 같은 AQMS 표준에 등록된 조직과 관련하여, 윤리적 유형에 대한 불만 또는 통보를 지원하는 특별 심사는 불만 또는 통보를 받은 후 30일 이내에 수행되어야 한다.
- 참고 3: 불만/우려 사항이 영어로 접수되지 않은 경우, NQA와 불만 제기자는 지속적으로 소통할 언어에 대해 합의해야 한다.**
- 참고 4: NQA는 불만 제기자가 요청하는 경우, 고객과 관련하여 불만 제기자의 익명성을 유지해야 한다.**
- 참고 5: 예를 들어 문서가 변조되었을 가능성이 있다는 이유로 불만이 제기된 경우, 불만 사항을 입증하기 위한 객관적인 증거를 확보하기 위한 조치를 취해야 한다. NQA는 공급업체 등 다른 관련 당사자에게 연락하여 정보를 교차 확인할 수 있다.**
- 3.9 현장 운영 담당자가 불만사항 조사를 완료한 경우, 조사 결과는 불만제기자에게 공식적으로 전달되어야 한다. 조사자는 모든 필요한 후속조치는 완료됨을 보장해야 할 책임이 있다.
- 3.10 불만제기자가 고객불만 조사 결정에 이의제기를 신청할 경우, 해당 고객불만 사항은 독립적인 것으로 확인된 이사에게 승계된다.

- 3.11 모든 경우에 대해, 이사의 결정은 최종적이며, 모든 당사자들에게 구속력이 있다.
- 3.12 이사가 해당 이의제기 관련 입증 가능한 독립성을 보유하지 않은 경우, 최종 결정은 총괄 담당자 또는 글로벌 인정 담당자가 결정하게 된다.
- 3.13 유효한 봉쇄조치, 근원분석 및 시정조치가 기록/수행되었음을 보장하기 위해, 고객불만 사항은 경영검토 회의 때 검토되어야 한다.
- 3.14 적용 가능한 경우, 관리팀은 인증고객 및 불만제기자와 함께, 어떤 범위 내 불만사항을 대상으로 하고 해결책이 공개되어야 할지 여부에 대해 결정해야 한다.
- 3.15 "불만 제기자 또는 정보 제공자가 결과에 만족하지 못하는 경우, 관련 인증 기관 또는 스킴 운영 기관에 문제를 추가로 제기할 권리가 있다."

4. 기록

- 4.1 조사 및 의사결정 절차에 관한 전반적인 기록은 보유해야 한다. 해당 복사본은 규제팀에 전달해야 한다.
- 4.2 모든 완료된 불만사항 관련 기록은 요청에 따라 NQA 공정성 위원회에서 열람 가능해야 한다.
- 4.3 NQA에 접수된 고객불만 결과에 의해 필요한 봉쇄조치, 근원분석 및 시정조치 세부 기록은 규제팀에 의해 보유되어야 한다.
- 4.4 해당되는 경우, 조사자는 차기심사를 실시할 예정인 조직이 다음 사항을 갖추고 있는지 확인해야 한다.
- (a) 고객불만 제기
 - (b) 불만사항 대상이 됨
- 이러한 사건 관련 모든 기록 사본을 보유해야 한다.