


관리구분	<input checked="" type="checkbox"/> 관 리 본 <input type="checkbox"/> 비 관 리 본
관리번호	KARA-CP-09(1)

불만 및 이의처리 절차서

(KARA-CP-09)

구분	직위	이름	서명	일자
승인	경영책임자	박정기	박정기	2025.09.17
검토	품질책임자	노성진	노성진	2025.09.17
작성	인증책임자	이병채	이병채	2025.09.17

 한국방사선진흥협회 <small>Korean Association for Radiation Application</small>	KARAmark 인증 절차서	문서번호	KARA-CP-09
		제정일자	2025.03.04.
	불만 및 이의처리	개정일(번호)	2025.09.17.(1)
		페이지	3 of 7

1. 목적

KARAmark 인증과 관련한 불만 및 이의제기 사항을 해결하기 위해 원인 파악 및 개선, 재발방지대책 등의 즉각적인 시정조치를 취한 후 그 결과를 불만 및 이의 제기자에게 통보함으로써 KARAmark 인증의 공정성 및 신뢰성을 보장하는데 그 목적이 있다.

2. 적용범위

KARAmark 인증과 관련하여 의뢰자의 불만 및 이의처리 절차에 대하여 적용한다.

3. 용어의 정의

3.1 불만처리

내·외부로부터 제기된 KARAmark 인증 전반에 대한 불만을 제기하는 경우, 이를 접수하여 처리하는 행위

3.2 이의처리

의뢰자가 KARAmark 인증과 관련하여 만족스럽지 않은 점이 발생하여 그에 대한 해결 또는 처리를 목적으로 이의를 제기하는 경우, 이를 접수하여 처리하는 행위

3.3 인증활동에 참여하지 않은 직원

불만사항 또는 이의제기와 관련된 인증활동에 참여하지 않은 직원

4. 책임과 권한

4.1 경영책임자

4.1.1 의뢰자 불만사항 및 이의제기에 대한 결과 및 시정조치 승인

4.1.2 필요시 추가심사 지시

4.1.3 손해배상 책임

4.2 품질책임자


4.2.1 서비스 요구사항 분석 결과 검토 및 처리 결과 기록 유지

4.2.2 의뢰자 불만 및 이의제기 접수 및 처리결과 기록, 유지 관리

4.2.3 의뢰자 불만 및 이의제기 사항에 대한 검토 및 시정조치 실시

4.2.4 필요시 추가심사 실시

4.2.5 처리결과 의뢰자 통보 및 확인

 한국방사선진흥협회 <small>Korean Association for Radiation Application</small>	KARAMARK 인증 절차서	문서번호	KARA-CP-09
		제정일자	2025.03.04.
	불만 및 이의처리	개정일(번호)	2025.09.17.(1)
		페이지	4 of 7

4.4 인증책임자

- 4.4.1 의뢰자가 KARAMARK 인증 관련 자료 요구 시 승인
- 4.4.2 의뢰자와 기술협의 및 협력
- 4.4.3 의뢰자에 대한 서비스 제공
- 4.4.4 KARAMARK 인증 관련 불만사항 또는 이의제기 내용 확인 및 검토
- 4.4.5 KARAMARK 인증 관련 시정조치 책임

4.5 인증심사원


- 4.5.1 의뢰자가 KARAMARK 인증 관련 자료 요구 시 안내
- 4.5.2 대규모 KARAMARK 인증인 경우 진행사항에 대한 의뢰자와 연락
- 4.5.3 필요한 경우 시료의 포장 및 운반
- 4.5.4 KARAMARK 인증 관련 불만사항 또는 이의제기 내용 확인
- 4.5.5 KARAMARK 인증 관련 시정조치 실시

5. 업무 절차


5.1 불만 접수

- 5.1.1 품질책임자는 불만사항을 접수하여 시정 및 예방조치 관리대장(KARA-CP-15-02)에 기록한다. 불만사항 접수 시 접수일자, 접수자, 업체명, 성명, 소재지, 연락처, 관련 인증서의 인증 항목, 최초 신청일자, 인증서 발급 일자, 불만사항 등 필요한 사항이 포함되어야 한다.
- 5.1.2 불만사항이 접수되면 시정 및 예방조치 요구서(결과서)(KARA-CP-15-01)에 작성하여 인증책임자에게 원인분석을 하게하고, 경영책임자의 승인을 받은 후 불만사항을 처리한다.
- 5.1.3 불만사항은 의뢰자가 직접 제기하거나 우편전송, 전자우편, 홈페이지(www.koara.or.kr) 등 편리한 방법을 이용하여 접수할 수 있다. 단, 의뢰자로부터 불만사항에 대하여 유선이나 구두로 제기되는 경우, 해당 직원은 품질책임자에게 알려 해당 사항을 문서화 할 수 있도록 한다.
- 5.2.4 수집된 의견은 분석되고 경영검토 보고하여 경영시스템 개선 및 고객에 대한 서비스품질을 개선하는데 필요한 자료로 활용한다.

5.2 불만사항 검토 및 처리

 한국방사선진흥협회 <small>Korean Association for Radiation Application</small>	KARAMARK 인증 절차서	문서번호	KARA-CP-09
		제정일자	2025.03.04.
	불만 및 이의처리	개정일(번호)	2025.09.17.(1)
		페이지	5 of 7

- 5.2.1 품질책임자는 보고된 불만사항에 대하여 정확한 사실 확인이 가능하도록 필요한 정보를 가능한 폭넓게 수집하고 검증하여 불만사항에 대한 조사 및 원인분석을 실시한다.
- 5.2.2 품질책임자는 불만사항에 대하여 KARAMARK 인증활동과 관련 있는지 구분하고, 일반적인 경영시스템 불만사항과 KARAMARK 인증 관련 불만사항으로 구분하여 처리한다.
- (1) 경영시스템 운영의 불만사항일 경우 원인분석을 실시하고 관련 절차서 또는 지침서 등을 개정하며, 문서 및 자료 관리 절차서 및 시정 및 예방조치 절차서(KARA-CP-15)에 따라 시정조치를 취한다.
- (2) KARAMARK 인증 관련한 불만사항일 경우 인증책임자에게 해당 사항을 통보하여 시정조치를 요구하고 시정조치의 효과성을 확인한다. 시정조치는 KARAMARK 인증 업무관리 절차서(KARA-CP-05) 및 시정 및 예방조치 절차서(KARA-CP-15)에 따른다.
- (3) 불만처리 조치 결과는 1개월 이내에 공문으로 의뢰자에 회신한다. 그 이상 지연될 것으로 판단될 경우 경영책임자에게 보고하여 진행과정 및 완료 예정일을 의뢰자에 통보한다.
- 5.2.3 불만사항 조치 건에 대하여 의뢰자가 재차 불만을 제기할 경우 품질책임자는 자세한 내용을 파악한 후 경영책임자에게 보고하고, 품질책임자는 해당 내용을 인증위원회에 상정한다.
- 5.2.4 상정된 안건에 대하여 인증위원회는 KARAMARK 인증 업무 실행 결과에 대한 부가서비스의 제공 등 적합한 처리 방안을 결정하고 품질책임자는 그 처리 방안을 인증책임자를 포함한 관련 책임자에게 통보한다.
- 5.2.5 의뢰자가 요구하는 경우 심의 과정에 출석하여 사유를 설명하도록 하고 인증위원회는 필요한 조사를 하여 그 처리 방법을 결정한다.
- (1) 품질책임자는 시정초치 결과에 대한 타당성 여부 및 효과를 파악한다.
- (2) 처리결과에 대하여 경영책임자의 승인을 받고 사유를 포함한 공문을 작성하여 1개월 이내에 의뢰자에 송부한다.
- 5.2.6 품질책임자는 심의 결정한 사항에 대해 의뢰자가 불복하여 이의제기 또는 분쟁이 다시 발생한 경우 공정성위원회에 상정하여 조사 및 심의한다.

 한국방사선진흥협회 <small>Korean Association for Radiation Application</small>	KARAmark 인증 절차서	문서번호	KARA-CP-09
		제정일자	2025.03.04.
	불만 및 이의처리	개정일(번호)	2025.09.17.(1)
		페이지	6 of 7

또한 의뢰자와의 분쟁사항에 대하여 경영책임자에게 보고하여 분쟁사항이 법적 소송인 경우에는 조직 및 행정 절차서(KARA-CP-01)에 따른다.

5.3 이의제기 처리

5.3.1 KARAmark 인증 결과에 대한 이의제기가 접수되면 다음 절차를 따른다.

5.3.2 품질책임자는 5.2 불만 및 이의제기 접수 절차에 따라 이의제기 사항을 접수하고 경영책임자에게 보고한다.

5.3.3 품질책임자는 인증책임자에게 이의제기에 대한 내용을 확인토록 하고 해당 사항에 대한 원인분석과 시정조치 계획을 제출받는다. 품질책임자는 시정 조치 계획을 검토하여 조치 타당성과 효과성을 파악하여 적절할 경우 시정 조치를 결정하고 경영책임자의 승인을 받는다.

5.3.4 이의제기는 의뢰자의 문서화된 청원에 의해 효력을 발행하며, 이의 사항의 중대성이 요구되는 경우, 품질책임자는 경영책임자에게 즉시 보고하여 시정조치 특별회의를 소집할 수 있다.

5.3.5 의뢰자 및 이해관계인은 이의 제기 절차의 공정성을 보장하기 위해 당사자 등의 의견을 직접 듣고 증거를 조사하는 청문을 요청할 수 있다.


5.3.6 이의제기 사항에 대한 결과조치에 대하여 의뢰자가 재차 이의제기를 할 경우 품질책임자는 자세한 내용을 파악한 후 경영책임자에게 보고하고, 품질책임자는 해당 내용을 검토한 후 공정성위원회에 상정하여 절차에 따라 처리한다.

5.3.7 품질책임자는 처리결과에 대하여 경영책임자의 승인을 받고 사유를 포함한 공문을 작성하여 1개월 이내에 의뢰자에 송부한다.

5.3.8 품질책임자는 의뢰자와의 의견 충돌 시 법리적인 해석을 관련기관(ESTI 사무국, 대한상사중재원 등)에 의뢰하여 중재를 요청할 수 있으며, 중재에 따라 시정조치를 수행하고 중재에 따를 수 없는 경우, 법적절차를 수행할 수 있다.

5.3.9 중재 결과 인증기관의 귀책사유로 판명된 경우, KARAmark 인증 업무에 따른 법적손해배상 책임을 다하고, 세부사항은 조직 및 행정 절차서(KARA-CP-01)에 따른다.

5.4 이용자 만족도 조사

 한국방사선진흥협회 <small>Korean Association for Radiation Application</small>	KARAmark 인증 절차서	문서번호	KARA-CP-09
		제정일자	2025.03.04.
	불만 및 이의처리	개정일(번호)	2025.09.17.(1)
		페이지	7 of 7

5.3.1 품질책임자는 년 1회 이상 이용자 만족도 조사(KARA-CP-09-02)를 이용하여 이용자 만족도 조사를 실시하고 업무 개선에 활용한다.

5.3.2 필요한 경우 시정 및 예방조치보고서(KARA-CP-15-01)를 작성하여 잠재적 부적합이 발생되지 않도록 조치한다.

5.3.3 품질책임자는 이용자 만족도 조사 및 그 후속조치에 대하여 경영검토에 반영한다.

6. 기록 및 보존

본 절차서에 규정된 업무절차에 따라 발생하는 기록의 보존연한은 다음과 같다. 기타 발생하는 기록의 보존연한은 기록관리 절차서(KARA-CP-12)에 따른다.

양 식 명	양식번호	관리책임자	보존연한
출입자관리대장	KARA-CP-09-01	인증심사원	4년
이용자 만족도 조사	KARA-CP-09-02	품질책임자	4년
시정 및 예방조치 보고서	KARA-CP-15-01	품질책임자	4년
시정 및 예방조치 관리대장	KARA-CP-15-02	품질책임자	4년

7. 관련문서

7.1 조직 및 행정 절차서(KARA-CP-01)

7.2 인증 업무관리 절차서(KARA-CP-05)

7.3 문서 및 자료 관리 절차서(KARA-CP-11)

7.4 기록관리 절차서(KARA-CP-12)

7.5 시정조치 및 예방조치 절차서(KARA-CP-15)

2-3. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스 내용 및 품질에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

3. 이용 절차 서비스 설문

3-1. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 신청 및 이용 절차가 편리하다

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

3-2. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스 지원 인력은 친절하며, 이용자의 편의를 고려한다.

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

3-3. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 이용 과정에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

4. 시설 및 이용환경 설문

4-1. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 시설/이용환경이 쾌적하다.

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

4-2. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스 제공을 위한 시설 및 장비가 잘 갖추어져 있다.

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

4-3. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 시설(사업장, 고객편의시설) 및 이용환경에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

5. 사회적 책임과 역할 설문

5-1. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스 직원의 윤리의식 및 도덕성이 높다

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

5-2. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스는 관련 산업의 기술발전에 기여한다.

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

5-3. 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스는 이용자에 대한 보안을 준수한다.

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

5-4. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 사회적 책임과 역할에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

6. 전반적인 만족도 설문

6-1. 귀하께서는 앞서 평가해주신 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스의 내용 및 품질/이용과정/이용시설을 모두 고려할 때, 한국 방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반 이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

6-2. 귀하께서는 소요한 노력, 시간, 비용과 비교할 때 한국방사선진흥협회 방사선소재부 품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반 이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

7. 영향력 설문

7-1. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스 이용 후에 한국방사선진흥협회 방사선 소재부품장비 연구센터를 얼마나 더 신뢰 하게 되었습니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반 이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

7-2. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터의 KARA마크 인증 서비스가 관련 산업 활성화에 기여한다고 생각하십니까?

매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	반반 이다	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
7	6	5	4	3	2	1

7-3. 귀하께서는 한국방사선진흥협회 방사선소재부품장비연구센터에서 제공하는 KARA마크 인증 서비스에 대하여 설문에 응해주셨습니다. 귀사가 이와 같은 서비스를 이용 하면서 만족하는데 가장 중요한 요인은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 서비스 내용 및 품질 ② 이용 절차 ③ 이용시설 및 환경 ④ 기타 ()

