



## 인증 서비스에 대한 불만 및 이의제기 관리

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

*Move Forward with Confidence*



## 소개

본 Bureau Veritas Certification 정책의 목적은 Bureau Veritas Certification 이 접수한 불만 및 이의 제기를 관리하기 위한 표준화되고 구조화된 프로세스를 수립하는 것입니다. 이 정책의 목적은 모든 운영에 표준 프로세스를 알리고, 모든 이의 제기 및 불만 사항이 전문적이고 책임감 있게 처리되도록 보장하는 것입니다.

### 1. 정의

Bureau Veritas Certification 에서 사용하는 정의는 다음과 같습니다:

**불만 (Complaint)**

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): 해당 기관의 활동과 관련하여, 어떤 개인이나 조직이 적합성 평가 기관(4.6)에 제기한 불만으로, 응답이 요구되는 경우를 의미합니다. 이의 제기(8.6)와는 별도로 다루어집니다.

**이의 제기 (Appeal)**

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): 적합성 평가의 대상(4.2)이 된 개인 또는 조직이 적합성 평가 기관(4.6)에 해당 기관이 내린 결정(7.2)에 대해 재검토를 요청하는 경우를 의미합니다.

### 2. 불만

#### 공통 프로세스 단계

##### 2.1 접수 및 확인

불만은 서면(공식 서한, 이메일, 웹사이트) 또는 구두(전화 통화, 영업 방문 중 피드백 또는 심사 중 피드백)로 접수될 수 있습니다. 당사 웹사이트에 등록된 불만의 관리 프로세스는 다음과 같습니다:

- 불만 접수 확인은 자동으로 이루어집니다.
- 본사(HO) 수준에서 이메일 발송이 이루어집니다. 불만일 경우, 이를 일반 메일함(groupqhseinv@bureauveritas.com)으로 전달합니다.
- 이후, 해당 불만은 관련 QHSE 관리자에게 이관되어 조치 및 조사가 진행됩니다.

불만은 계약 체결된 법인 수준에서 처리됩니다. 조사를 위해 감사가 시작될 수 있으며, 이 경우 고객에게 감사 실시 사유가 통보됩니다.

불만 양식과 불만/이의 제기 절차는 Bureau Veritas Certification 에서 공개하는 인증 요약본과 동일한 언어로 공개되어 있습니다.

접수 후, 특별한 언급이 없는 한 5 영업일 이내에 불만 및 이의 제기에 대한 접수 확인이 발신인에게 전달됩니다.

불만 접수자는 불만을 직접 접수한 사람 또는 정보를 입력한 사람일 수 있습니다. 불만은 검증자에게 지정되며, 검증자는 심각도를 평가하고 이에 따라 필요한 조치를 결정합니다.

## 2.2 책임

불만 및 이의 제기를 조사하는 인력은 항상 심사 수행 및 인증 결정을 내린 인력과 다르며, 이의 제기자 또는 불만 제기자에 대한 차별 없이 처리됩니다.

- 지역 기술 관리자(LTM)가 심사 수행 및 인증 결정에 관련된 경우, 내부에서 독립적인 다른 인원이 조사 담당자로 지정됩니다.
- 지역 기술 관리자가 관련되지 않은 경우, 직접 조사를 수행합니다.

달리 명시되지 않는 한, LTM 이 불만 및 이의제기에 대한 기본 책임자입니다.

## 2.3 해결프로세스

해결 프로세스에는 다음 단계가 포함됩니다:

- 상황에 대한 조사 및 분석
- 심각도가 높게 평가된 경우, 체계적인 대응(근본 원인 분석, 시정 조치, 시정 조치)
- 시정 및 시정조치의 이행
- 조사 결과 및 취해진 조치에 대한 고객 통보
- 결과 모니터링: 해결 방안이 효과적으로 이행되었는지 확인
- 문서의 기록 및 추적 가능성 확보
- 결과의 지속 가능성과 해결 상태에 대한 후속 조치

해결 기간은 특별한 명시가 없는 한 4 주입니다. 그러나, 이는 고객 또는 제 3 자의 응답 시간에 따라 영향을 받을 수 있습니다.

Bureau Veritas 는 요청이 있을 경우 고객에 대해 불만 제기자의 익명성을 보장하며, 익명 불만 또는 구체적인 불만 사항이 아닌 불만 표현은 이해관계자 의견으로 간주되어 다음 심사 시 반영됩니다.

정식 조사와 불만 해결이 4 주 내에 완료되지 못하는 경우, 불만 제기자에게 상황이 해결될 때까지 진행 상황을 업데이트해 드립니다.

사례별로 Bureau Veritas Certification (BVC), 불만 제기자, 고객이 정보 공개 여부를 결정하며, 불만 제기자와 고객의 정식 승인이 있을 경우 불만 사항을 공개할 수 있습니다.

다른 이해관계자에게 영향을 미칠 수 있는 불만 사항의 경우 공개해야 합니다. 예시는 다음과 같습니다:

- 심각한 결과(부상, 사망 등)를 초래할 수 있는 결함

- 환경 관리 시스템의 실패로 인한 심각한 환경 피해
- 식품 품질 관련 문제 등

최종 서면 답변이 불만 제기자에게 제공됩니다.

특정 인증 스킴의 요구사항에 따라 불만 및 이의 제기 처리 절차가 다를 수 있으며, 이 경우 해당 절차는 요청 시 LTM 으로부터 제공받을 수 있습니다 (예: IATF 16949, SA8000, CDM).

### 3. 이의제기 절차

이의 제기는 인증 결정이 이루어진 레벨에서 처리되며(중요 위치, 허브, ICC), 공정성을 유지하기 위해 해당 지역 기술 관리자(LTM)가 관련된 인증 관리자 및 중요한 위치, 허브 또는 ICC 와 협력하여 조정합니다.

QHSE 스킴과 관련된 이의 제기는 CER Accreditation Manager 에게 전달됩니다.

**참고:** ASC, MSC, FSC 의 경우, 불만이 Bureau Veritas Certification Holdings(BVCH)의 절차에 따라 완전히 처리된 후에도 해결되지 않거나 결론에 불만이 있거나 불만 처리 방식에 불만이 있을 경우, 불만 제기자는 ASI 에 불만을 제기할 수 있습니다. 최종 단계로, 불만 또는 이의 제기는 스킴 소유자에게 전달될 수 있습니다.

- **ASC:** 이메일: [complaints@asc-aqua.org](mailto:complaints@asc-aqua.org)  
우편 주소: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

## 부록 10 – IFS

모든 IFS 관련 불만은 IFS Framework Agreement 버전 3, 부록 4 에 따라 처리되어야 합니다.

이의 제기는 평가된 사이트로부터 정보를 받은 후 최대 20 근무일 내에 완료되어야 합니다. 불만 접수 확인서는 최대 5 근무일 내에 발송되며, 불만 접수 후 10 근무일 내에 초기 응답이 제공됩니다. 전체 조사가 완료되면 최종 서면 답변이 제공됩니다.

IFS 사무소에서 접수된 불만 처리와 관련하여, 불만 관리의 기준은 인증 기관과의 IFS Framework Agreement 에 설명되어 있습니다. 불만이 IFS 심사의 품질 또는 IFS 심사 보고서의 내용과 관련된 경우, IFS MANAGEMENT 는 2 주 이내에 문제의 원인과 시정 조치를 설명하는 성명을 인증 기관에 요청합니다.

불만이 관리 오류와 관련된 경우(예: IFS 인증서 또는 IFS 보고서의 오타자, 또는 IFS 데이터베이스의 오류), IFS MANAGEMENT 는 인증 기관에 성명을 요구하고 1 주일 내에 문제를 수정하도록 요청합니다. 요청에 따라 이 기간을 연장할 수 있습니다. 성명서는 반드시 이메일 또는 우편으로 발송되어야 합니다.

## 부록 11 – SEDEX AUDIT

### 템플릿 – SMETA 이의 제기 양식

#### 1. 목적

이의 제기 절차의 목적은 공급자 또는 고객이 SMETA 감사 또는 Sedex 가상 평가 중 또는 이후에 제기한 분쟁에 대해 공정하고 신속한 해결 절차를 제공하는 것입니다. 이의 제기 절차는 요청 시 고객에게 제공할 수 있습니다.

#### 2. 이의 제기 절차 단계

이 절차는 SMETA 심사 또는 Sedex 가상 평가의 이의 제기 절차 단계를 정의합니다.

- 종료 회의 중 사이트 관리팀과 심사원 간에 모든 부적합사항 또는 특정 부적합 사항에 대한 이견이 있을 경우, 사이트 관리팀은 CAPR 의 분쟁란에 서명하고 해당 부적합 일련 번호와 함께 이유를 기재하여 합의되지 않은 이유를 설명합니다.
- 기술 검토 프로세스 중 관련 기술 검토자는 CAPR 에 기록된 이러한 이견을 Global Social and Customized Audits Manager/기술 전문가(이하 "Technical Governance 팀")에게 전달합니다.
- Technical Governance 팀은 이의 제기 양식을 감사원에게 전달하며, 이후 심사원과 공급자는 해당 이의 제기 양식에 심사 정보와 의견을 포함하여 기술 거버넌스 팀에 검토를 위해 제출합니다.
- Technical Governance 팀은 양측(심사원과 공급자)의 의견과 현지 법률/ETI 기본 규정에 따라 이의 제기 양식을 검토하며, 추가 명확성이 필요한 경우 심사원에게 질의합니다. 필요한 명확성을 확보한 후, Technical Governance 팀은 관련 부적합 사항이 유효한지 아니면 관찰 사항으로 삭제/조정되어야 하는지를 결정합니다.
- 최종 결정은 네트워크 국가로 전달되며, 네트워크 국가는 이를 공급자에게 전달합니다. 비준수 사항이 조정되거나 삭제되는 경우, 수정된 CAPR 은 네트워크 국가 또는 심사원을 통해 공급자에게 전달되어 확인/서명을 받으며, 수정된 CAPR 은 Sedex Advance 플랫폼에 심사 보고서와 함께 업로드됩니다.

- Technical Governance 팀의 최종 이의 제기 결정에 동의하지 않는 경우, 공급자는 Sedex Grievance 팀에 불만을 제기할 수 있습니다. Sedex 는 불만을 접수한 후 심사 당일의 상황에 대한 양측의 설명을 받은 후 최종 결정을 내립니다.

심사팀은 심사 중에 현장 관리 대표자에게 당사가 "이의 제기 절차"를 보유하고 있음을 명확히 전달할 것입니다. 심사 중에 제기된 모든 또는 일부 결과에 대해 고객이 이의를 제기할 경우, 해당 이의 제기는 절차에 따라 처리될 것입니다.

### 3. 이의 제기 처리

이의 제기는 심사 및 검토 보고서에서 독립적인 역할을 수행하는 Technical Governance 팀에 의해 처리됩니다. SEDEX 스킴에 대한 BVCH TQR 팀의 담당자가 이의 제기 결정을 승인하며, 부재 시 Global Social and Customized Audits Manager 가 이를 대신합니다.

어떠한 경우에도 동일한 인원이 이의 제기 결정을 승인하지 않습니다.

### 4. 이의 제기 절차의 타임라인

Stage	Action	Timeline
1	Technical Governance 팀이 해당 감사의 모든 또는 일부 결과에 대해 이의를 제기하는 공급자/고객으로부터 이의 제기를 접수함	접수일
2	Technical Governance 이 심사원에게 추가 명확성/세부사항을 요청할 수 있으며, 심사원은 요청 후 5 근무일 내에 이를 제출함	접수일일로부터 30 일 이내
3	Technical Governance 이 SEDEX 스킴에 대한 BVCH TQR 팀 또는 Global Social and Customized Audits Manager 의 승인을 받은 이의 제기 결정을 네트워크 국가/심사원에게 전달함	접수일일로부터 30 일 이내

Technical Governance 팀은 모든 이의 제기/분쟁을 기록하고, 향후 참조를 위해 해당 기록을 유지합니다.