



고객불만처리절차

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

업무흐름도(Flow Chart)		활동내용	비 고
고 객	키와 코리아		
	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	제기된 고객불만사항의 접수 및 처리계획을 불만제기자에게 통지합니다.	유선, E-Mail, 서면
	⑤불만처리수행	고객불만처리계획에 따라 불만사항을 처리합니다.	
	⑥불만처리 결과확인	불만사항에 대한 처리결과를 확인합니다.	
	⑦처리결과 통보&만족여	불만사항에 대한 처리결과 및 재불만 제기방법 및 기한 등에 대하여 통지합니다.	E-Mail, 서면
결과	⑧재불만 제기접수	처리결과가 불만족할 경우 10일 이내에 공식공문을 통해 재불만 제기를 하실 수 있습니다.(통지 후 10일 이내에 조치결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.)	공식공문
EN	⑨운영위원회	운영위원회에서 불만사항에 대한 처리방법을 최종결정합니다.	
	⑩운영위원회 결정사항통보 및 만족여부확인	운영위원회의 최종결정사항을 공식공문으로 불만제기자에게 통지합니다.(통지 후 10일 이내에 조치결과에 대한 이의가 없는 경우 만족한 것으로 간주됩니다.)	공식공문
결과	⑪결정사항에 따른 업무처리	운영위원회 결정사항에 따라 업무를 처리합니다.	
법적	⑫경영검토 의제상정	고객불만사항 분석되고, 경영검토의제로 상정됩니다.	
	END		