

# ISO 10002

## 고객만족경영시스템

Quality Management System

ISO 10002는 체계적인 프로세스를 바탕으로 고객 불만을 효과적이며 효율적으로 처리할 수 있는 품질경영시스템입니다.

불만처리 부문의 성과를 보다 증진시키고 고객 및 기타 이해관계자의 만족을 향상시켜 국내 및 국제 경쟁력을 강화할 수 있습니다. 고객 및 이해관계자로부터 받은 피드백에 근거한 제품 품질의 지속적 개선을 유도할 수 있습니다.

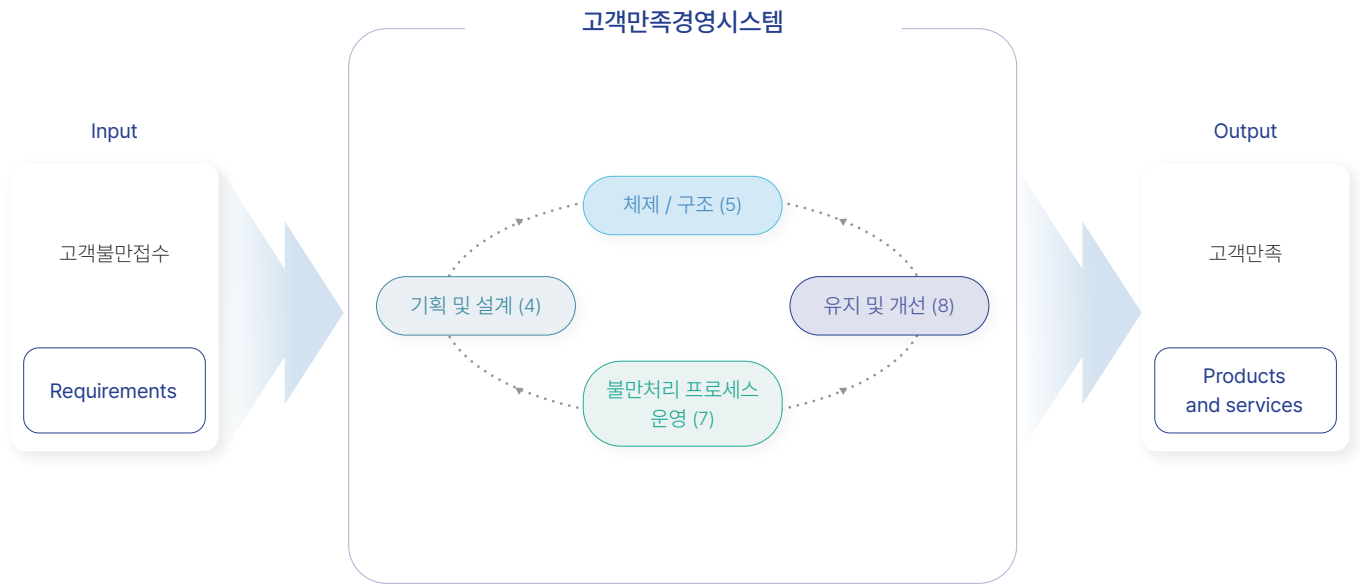
### 인증과정



### 인증유지

<b>사후심사</b>	지속적으로 해당표준의 요구사항에 충족시킨다는점을 확인합니다. 1차 사후심사 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">12개월 이내 1회 이상</span> 2차 사후심사 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1차 심사 이후 1년 이내</span>
<b>갱신심사</b>	ISO인증의 유효기간은 3년으로, 3년 이전 갱신심사를 통해 유지합니다. <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3년 이내</span>
<b>인증복원</b>	갱신심사는 인증 만료 전 진행이 원칙이지만, 만료일자로부터 6개월 이내에 2단계 심사 완료시 인증이 유지가 가능합니다. <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6개월 이내</span>

## 요구사항 구조



## 표준 요구사항

조항	표준요구사항
4	불만처리 기본 원칙
4.1	일반사항
4.2	공개성
4.3	접근성
4.4	대응성
4.5	객관성
4.6	비용
4.7	기밀성
4.8	고객중심 접근방법
4.9	책임
4.10	지속적 개선
5	불만처리의 체제/구조
5.1	의지
5.2	방침
5.3	책임과 권한
6	기획 및 설계
6.1	일반사항
6.2	목표
6.3	활동
6.4	자원

조항	표준요구사항
7	불만처리 프로세스의 유형
7.1	의사소통
7.2	불만접수
7.3	불만처리 과정 확인
7.4	불만처리의 통보
7.5	불만에 대한 최초평가
7.6	불만조사
7.7	불만에 대한 대응
7.8	결정사항 의사소통
7.9	불만종결
8	유지 및 개선
8.1	정보수집
8.2	불만의 분석 및 평가
8.3	불만처리 프로세스의 만족도
8.4	불만처리 프로세스에 대한 모니터링
8.5	불만처리 프로세스에 대한 심사
8.6	불만처리 프로세스에 대한 경영검토
8.7	지속적 개선