|  |  |
| --- | --- |
| 케이큐엘-C[1] | **이의/불만 처리 요구서** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 이의불만접수번호 | |  | | | 접수방법 | □ 구두 □ 문서 □ 방문 | |
| 접수  일자 |  | 이의불만 제기자 | 부서명 |  | | Tel. |  |
| 성명/직위 |  | | Fax. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **이의/불만 제기 내용**  제소인 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(서 명) 일자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **KQL 자체 결정사항**  대응자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(서 명) 일자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 이의불만 제기자 확인 |
| □만족 □ 불만족 |
| 확인자:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(서 명) |
| 일자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **분쟁처리위원회 결정사항(해당 시**) 위원회개최 일자 : / /    위원장\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 작성일자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 이의불만 제기자 확인 |
| □만족 □ 불만족 |
| 확인자:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(서 명) |
| 일자 : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

\* NOTE: 필요 시, 추가적인 자료 첨부 가능.

|  |  |
| --- | --- |
| **후속조치** | □ 이의/불만 제기자에게 조치결과를 수락한 경우 효과파악 진행  □ 해당 사안이 KQL귀책에 기인한 경우 부적합보고서 발행 |
| **효과 파악** | 이의불만제기자의 만족 여부- □만족 □ 불만족  동일사안의 재발 가능성- □높음 □ 낮음 □없음  확인방법- □유선 □ 서면 |