

불만 및 일반 의견 처리 절차

GSQA-REV-001 · 2.0 · 2026-10-19

1. 불만 접수 자료

사항·관련 기록/제품·사실·증거·처리 희망을 제출한다. 연락처는 처리에만 쓰고 무관한 개인정보를 공개하지 않는다. 비공개 첨부 없는 의견은 등록 없이 제출할 수 있다.

2. 회신 기한

3영업일 내 수령 확인, 5영업일 내 수리·이송을 설명한다. 보통 20영업일 내 결과 또는 이유·다음 날짜를 알린다. 잘못된 청구는 접수 연결을 보존하며 이송할 수 있다.

3. 독립 확인과 종료

담당자에게 미해결 이해충돌이 없어야 한다. 관계자에게 합리적 답변 기회를 주며 확정 사실과 의혹을 구분한다. 종료 이유·필요 정정을 설명한다. 불만만으로 상을 자동 취소하지 않는다.

4. 불만 범위

서비스·절차·공정성·수상 관련 사실이 대상이다. 신청자·수상자가 구체적 결정을 다투면 재심을 신청한다. 무허가 표장·일반 오류는 별도 청구가 있다.

5. 불만 준비

가능하면 수상·신청·페이지를 특정하고 사실·시점·자료·확인할 문제를 밝힌다. 직접 관찰과 추측을 구분한다. 익명 정보도 고려할 수 있으나 확인·답변이 제한될 수 있다.

6. 불만 제출

품을 사용하고 무관한 개인정보를 피한다. 접수·답변을 원하면 이메일을 제공한다. 비공개 첨부는 지정 경로로 보낸다. 내용은 확인이 필요하며 제출만으로 확정 사실이 되지 않는다.

7. 불만 처리

수리 후 범위·자료를 확인하고 적절한 사람이 증거·관계자 답변을 심사한다. 중대 위험에는 규칙에 따라 임시 조치를 할 수 있다. 불만은 자동 취소가 아니며 그 수가 증거를 대신하지 않는다.

8. 접수와 후속 소통

접수 번호를 보관하고 지정 안전 경로로 자료를 보완한다. 결과는 결론·적절한 조치·후속 절차를 설명한다. 비

밀·개인정보·관계자 권리가 공개 세부사항을 제한할 수 있다.

9. 기록·처리·정정

신청·사건 번호, 구체적 제품·시장, 적용 버전, 문서·쪽, 담당자, 중요 날짜, 이유, 공식 통지를 보관한다. 개인 정보·영업비밀은 권한 관리한다. 기록 의문은 정보 정정·불만 또는 자격 있는 신청자의 재심으로 제기할 수 있다. 제출만으로 기존 결정·허가는 바뀌지 않으며 공식 통지와 현행 기록이 기준이다.

10. 시행·적용·버전

2.0판은 2026년10월19일 공표·시행하며 이후 정식 제출 사항에 적용한다. 기존 신청은 원래 기록·규칙을 보존하고 실질 변경은 별도 통지와 전환으로 처리한다. 과거 결정에 새 조건을 소급 추가하지 않는다. 웹·다운로드 문구를 일치시키고 구판 대체 관계를 표시한다. 명칭·문구 정정과 실질 변경은 구분 기록한다.