

부록8.

인증 및
사후관리 안내

1. 인증(최초) 절차
2. 인증유지(사후/갱신) 절차
3. 시스템변경절차
4. KQA의 마크, 인정표시, 인증서의 사용 및 홍보방법
5. TS 16949 특별 요구사항



한국품질보증원
KOREA QUALITY ASSURANCE

우 430-715 경기도 안양시 안양 6동 528-13 호정빌딩 2층
TEL [대표:031)469-9001, 443-4084 ~ 5] [사후관리팀:443-4078 ~ 9] [FAX 031)468-2887 ~ 8]
[WEBSITE <http://www.kqa.co.kr>] [EMAIL kqa@kqa.co.kr]

1. 인증(최초) 절차

1) 준비

ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 16949, TL 9000, K-OHSMS 18001/OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 27001, GMS, ISO 20000 시스템 등 인증을 받고자 하는 회사는 사전에 본원(KQA)과 협의(또는 제안 요청서, 질문서 제출)하여 주시기 바랍니다.

문의 주시면 인증범위, 적용규격, 인증비용 등 귀사에 필요한 모든 사항을 자세하게 안내해 드립니다. 심사 M/D 및 비용은 당원 홈페이지(www.kqa.co.kr) 참조하시기 바랍니다.

- ※ 인증심사기준의 요구사항(관련 경영시스템 규격의 모든 조항, 고객의 지정 요구사항 및 법률규제 요구사항)을 충족시키는 경영시스템을 확립하고, 적절히 문서화하여 이를 효과적으로 실시하고, 지속적으로 유지 및 개선하고 있으며, 최근 12개월 이내에 내부심사 및 경영자검토를 1회 이상 실시한 실적이 있을 때, 인증심사를 신청해야 합니다.
- ※ 다른 인증기관에서 심사 불합격(불승인), 인증정지 및 취소 등의 처분을 받은 후에 본원에 인증을 신청할 경우에는, 불합격, 인증정지 및 취소와 관련된 모든 기록을 인증 심사시에 제시해야 합니다.

2) 신청

심사신청전, 이 “인증안내” 를 참고하시어, 신청비와 함께 본원의 신청서에 의하여 신청하면 됩니다. 이때, 본원의 인증업무에 관한 계약서(2부)에 서명하여, “준비성검토용 자료” 와 함께 제출하여 주십시오.

3) 예비심사

본원은 예비심사를 실시하지 않는 것을 원칙으로 합니다. 그러나, 신청회사의 요청이 있을 경우 예외로 예비심사를 1회에 한하여 실시 할 수 있으며, 예비심사를 수행할 경우, 다음 조건이 적용됩니다.

- (1) 문제점을 도출하지만, 해결방안을 권고하지 않으며, 조직의 현장에서 실시.(1~2일)
- (2) 심사원 및 심사일정은 조직의 동의를 받아 결정.
- (3) 최초심사의 일부로 간주되지 않음.
- (4) 1회의 방문 동안에만 실시.
- (5) 심사일수는 현장심사일수의 80%를 초과하지 않음.
- (6) 예비심사에 참가한 심사원은 인증심사의 멤버가 될 수 없음.
- (7) 예비심사 때문에 인증심사 일수가 감소되지 않음.
- (8) 한 회사에 대하여 1회의 예비심사만 실시할 수 있음.
- (9) 1단계심사의 검토사항 중심으로 관찰.

4) 1단계심사(준비성평가)

신청회사(조직)로부터 인증신청서 접수시에 제공받은 일반정보 및 경영시스템에 관한 문서(준비성검토용 자료)를 기초로 하여, 1~2일간 신청회사의 현장 또는 KQA 사무소에서 2단계심사에 대한 준비성검토 및 현장심사를 기획하기 위하여 다음과 같이 실시합니다.

- (1) 심사관점
 - a) 조직의 위치, 현장의 특별조건을 평가하고, 2단계심사의 준비성을 결정하기 위하여 조직의 인원과 상의함.
 - b) 규정 요구사항에 대한 이해도와 상태, 특히 키-퍼포먼스 또는 중요국면(significant aspects) 프로세스 목표의 식별 및 경영시스템의 운용(operation)을 검토함.

- c) 경영시스템 범위, 프로세스, 조직의 위치, 관련규정의 준수상태
 예) 품질, 환경, 식품, 신청회사의 운영에 관한 법적관점, 관련된 위험 등에 관한 필요 정보 수집
- d) 2단계 심사의 자원 할당을 검토하고, 2단계심사의 세부사항에 대하여 신청회사와 합의.
- e) 신청조직의 경영시스템에 대하여 가능한, 중요국면(significant aspects)에 대한 현장 운용 상태 및 경영시스템에 대한 이해를 바탕으로 2단계심사 계획을 위한 초점을 제공.
- f) 내부심사 및 경영자검토가 계획되고 효과적으로 수행되며 경영시스템의 실행수준으로 보아(신청조직가) 2단계 심사에 대한 준비가 되었음이 입증되는지를 평가함.

5) 현장심사(2단계심사)

현장심사는 신청조직의 경영시스템이 관련 경영시스템 규격의 모든 조항, 적용 가능한 모든 고객지정 요구사항 및 법률, 규제요구사항을 충족시키고 있는지 여부를 평가하고, 심사에서 발견된 모든 부적합(MA 및 MI)에 대한 시정조치가 90일(3개월) 이내에 완료된 경우에만 인증을 승인합니다.

만약, 90일 이내에 시정조치를 완료하지 못하면 인증이 불승인(불합격) 되며, 불합격인 경우, 재인증 절차는 심사신청 단계에서 다시 시작해야 합니다.

6) 시정조치 및 시정조치 확인(또는 확인심사)

모든 부적합(MA 및 MI)은 90일 이내에 시정조치가 완료되어, 시정조치 결과를 본원이 확인해야 함으로, 피심사 조직은 될 수 있는 한 빠른 시일내에 시정조치 계획을(본원의) 확인받고 확인된 계획에 따라 항구적 재발방지가 되도록 시정조치를 완료한 후 시정조치 완료보고서를 80일 이내에 본원에 제출해야 합니다.

시정조치 완료보고서가 접수되면 본원의 심사원은 다음과 같이 시정조치 결과를 확인 하고, 시정조치 확인보고서를 작성하게 됨.

- (1) 중부적합인 경우, 현장에 방문하여 조치결과 확인.
 다만, 교정검사와 같이 객관적 입증이 확실한 경우, 조직에서 작성한 완료보고서 확인으로 대체 할 수 있음.
- (2) 경부적합인 경우에, 시정조치 계획서 및 완료보고서에 의거하여 확인하는 것을 원칙으로 하나 심사팀장이 현장확인을 요청하는 경우에는 조직과 협의하여 현장 확인.
 다만, 보고서에 의거하여 확인보고서를 작성한 경우에는 다음 정기사후관리 심사시에 그 시정조치 결과를 확인.

* 시정조치 가이드 : 부록1. 시정조치 가이드 참조

7) 인증승인 및 불승인 결정

시정조치 확인보고서가 첨부된 전체 심사보고서에 의거하여 KQA의 인증 결정요원 또는 인증심의위원회가 인증의 승인, 불승인(또 보류)을 결정합니다. 이 때 심사팀장의 인증승인 추천여부는 중요한 고려사항이 되며, 심사에서 독립성, 공정성(이해상충여부 및 객관성 등), 투명성 등이 크게 문제되지 않는 한 심사팀의 의견을 존중하는 것이 전형적인 관례입니다.

8) 인증서 발행

KQA에서 인증이 승인되면, 피심사조직의 인증범위, 인증규격 및 인증의 유효기간(3년) 등이 기재된 경영시스템 인증서를 발행합니다.

이 인증서는, 인증된 조직의 경영시스템이 관련 경영시스템 규격의 모든 조항과 모든 고객지정 요구사항 및 법률, 규제요구사항을 만족시키고 있다는 것과 또, 사후관리(surveillance:감독, 감시)를 통하여 이와 같은 최초의 인증상태를 인증서의 유효기간 동안(3년간) 지속적으로 유지 및 개선 시킨다는 것을 인증기관이 이해관계자들에게 입증(또는 공고)하는 것입니다.(고객은

품질시스템의 지속적 유지에 관심이 많음)

그러함으로 인증된 조직은 그 기간동안 인증기관의 사후관리를 성실하게 받아야 할 의무가 있습니다.

9) 사후관리(Surveillance)

(1) 정기적인 사후관리

인증된 조직의 경영시스템에 대한 사후관리심사(감독심사)는 경영시스템의 수준에 따라 6개월, 12개월 주기로 구분하여 실시합니다.

다시 말하면, 경영시스템은 인증조직이 스스로 유지 및 개선해야 되는 것이며, 인증기관의 책임은 사후관리를 통하여 이것을 부추김(Instigation) 하는 것임으로, 조직이 스스로 시스템을 유지 및 개선해 갈 수 있는 유일한 수단인 내부심사 및 경영자검토 프로세스가 정착되었다고 평가된 경우에, 그 심사팀장의 추천에 의하여, 조직의 사후관리 주기를 6개월, 12개월로 조정하는 것입니다.<TS 16949는 최초 또는 갱신 심사에서 정해진 주기로 3년간 지속됩니다.>

사후관리심사의 주기는, 최초인증의 현장심사 마지막 날짜에서 기산합니다.

(2) 특별사후관리

조직의 고객 및 이해관계자로부터 불만 및クレ임, 조직의 부족한 퍼포먼스 및 불리한 시장 정보 등에 의하여 실시하는 특별사후관리와 적용규격의 변경, 경영시스템의 변경 등에 따라 인증조직의 신청에 의하여 실시하는 변경심사 등이 있습니다.

10) 이의, 불만 등의 접수 및 처리

심사신청, 1단계심사, 현장심사, 사후관리심사 및 본원의 인증 업무처리에 대하여 이의 또는 불만이 있을 경우, 그 내용을 문서 또는 본원의 홈페이지(www.kqa.co.kr) 또는 설문서를 통하여 통보하여 주십시오.

접수된 이의 및 불만사항에 대해서는 지체 없이 그 원인을 파악하여, 시정조치를 실시하고 그 결과를 회신하여 드리겠습니다.

11) 책임보험

본원은 품질시스템 인증서에 대한 손해배상을 최고 100만불까지 시행할 수 있는, 보험에 가입하여 운용하고 있습니다.

12) 심사신청서 구비서류 (● : 필수, ▲ : 필수사항이나 1단계를 현장에서 실시할 경우 생략가능)

구 분	ISO 9001	ISO/TS 16949	TL 9000	ISO 14001	GMS	K-OHSMS 18001	ISO 27001	ISO 22000	비고
심사신청서 /준비성검토용 자료(제출용)	●	●	●	●	●	●	●	●	
사업자 등록증, 약도(조직위치)	●	●	●	●	●	●	●	●	
매뉴얼	●	●	●	●	●	●	●	●	
프로세스상호관계	●	●	●	●	●	●	●	●	
관리계획서 또는 공정도	●	●	●	●	●	●	●	●	
내부심사 계획 및 수행기록	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
경영자검토 계획 및 수행기록	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
주요 성과관리 및 특별요구사항 관리 현황	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
환경 관련법규, 환경영향평가기록				●					
녹색 관련법규 리스트, 녹색 성과지표 현황					●				
안전보건 관련법규, 위험성평가기록						●			
TL 9000 D.S.R 보고서			●						
PRPs, HACCP PLAN, 식품 관련 법규 등								●	
정보보호관련 규정, GAP 분석보고서, 위험평가보고서, 위험조치보고서, 적용성보고서							●		
준비성평가용 자료(TS)		●							

※ 구비서류 제출시 유의사항

- ① 신청서 : 유효한 종업원수에는 심사당시에 고용 상태인 비정규(계절노동직, 임시직, 위탁계약직)직 원을 포함함
- ② TS 16949 제외한 모든 경영시스템 심사시 1단계심사를 현장에서 실시할 경우 내부심사 및 경영자 검토, 주요성과관리 현황 및 특별요구사항 관리 현황은 첨부 생략이 가능합니다.
- ③ 건설, 감리 조직 (추가구비서류)
 - 사업장확인서 (KQA양식), 심사범위 해당 면허증 사본

2. 인증유지(사후/갱신)절차

2.1 사후관리심사 절차

1) 심사의 구분

사후관리심사는 정기사후관리심사, 특별사후관리심사(시스템변경확인심사 포함), 그리고 매 3년마다 실시하는 갱신심사가 있으며 그 구분과 운영은 다음 각항목과 같습니다.

(1) 정기사후관리심사

- ① 최초인증심사 절차에 준하여 심사를 실시하며, 별도의 1단계심사는 실시하지 않고 필요에 따라 현장심사 시 문서검토를 합니다.
- ② 사후관리팀은 심사일정을 피 심사조직과 협의하여 최소한 현장심사 개시 일주일 전까지 심사범위, 심사일정, 심사팀 등이 포함된 심사 계획을 통보하고 실시 할 수 있습니다.

(2) 갱신심사

- ① 갱신심사에서는 인증조직과 협의하여 돌아오는 사후관리 주기에 맞춰 갱신심사를 실시합니다.
- ② 심사범위와 깊이는 최초인증심사에 준하며, 최소한 경영시스템문서에 대한 검토와 현장심사를 병행하여 실시합니다.
- ③ 경영시스템, 심사 신청조직 또는 경영시스템을 운영하는 상황(예. 법령의 변경)에 중대한 변경이 있는 경우, 1단계 심사를 추가할 수 있습니다.

(3) 특별사후관리심사(시스템변경확인심사 포함)

특별사후관리심사란 다음의 경우에 KQA가 필요하다고 판단되면 정기사후관리와 별도로 현장심사를 실시하는 것 입니다.

- ① 인증조직의 시스템 유지 또는 개선활동에 중대한 영향을 미치는 시스템변경(인증범위의 추가, 합병, 분사 등)이 발생한 경우
 - ② 인증조직이 제공한 제품 또는 제공된 서비스 및 환경영향으로 인하여 사고(피해)가 발생된 때
 - ③ 인증조직의 관련자 또는 고객으로 부터 인증조직에 대한 이의 및 불만이 접수되거나 KQA가 이를 인지한 때
 - ④ 고객의 요청으로 양산단계 또는 특정 프로젝트에 대한 확인이 필요할 때
- 심사의 범위와 깊이, 심사일수 등은 인증실장이 심사팀장과 협의하여 결정하고, ②~③항에 해당되는 경우, 피심사조직에 사전 연락 없이 불시에 실시하는 것을 원칙으로 합니다.

2) 심사의 일관성 및 전문성 유지

사후관리 심사팀에는 원칙적으로 최초인증심사를 행한 심사원이 포함되는 것을 원칙으로 합니다. 그러나 필요한 경우에는 심사원을 변경할 수 있습니다.

3) 심사에 따른 시정조치 (TS 16949인 경우 5항 특별요구사항 참조)

현장심사에서 지적된 부적합사항에 대해서는 MA(중대부적합), MI(경미부적합) 구별 없이 모두 3개월 이내에 수정 및 시정조치를 완료하여야 합니다. KQA는 그 시정조치결과에 대해 적합, 부적합 여부를 확인하며, 기한 내 완료하지 못하면 불합격(불승인: 최초 및 사후관리) 처리합니다. 확인방법은 MA(중대부적합)가 1개 이상일 때는 시정조치결과를 현장 확인하며, MI(경미부적합)일 경우는 완료보고서 확인으로 처리합니다.

단, MA(중대부적합)일지라도 장비의 교정, 검사미필 등과 같이 시정조치 결과가 교정검사 성적서만으로 시정조치 결과가 확인 가능할 경우에는 시정조치 완료보고서에 의거하여 문서검토후, 문제없을 시 승인 처리할 수 있습니다.

(1) 수정 및 시정조치 계획보고

- ① 인증조직은 심사총평서/시정조치요구서에 의거, 지적된 부적합 사항에 대하여 수정(임시조치), 원인분석 및 대책(시정조치 계획/시정조치 방법)이 포함된 수정 및 시정조치 계획을 수립하여 최대한 빨리 KQA에 제출·확인 받아야 합니다.
- ② KQA의 심사팀장 또는 부적합을 지적한 심사원 등이 그 상황의 중대성 및 고객의 리스크를 확인하여, 문제점이 발견되면 피심사조직에게 보완할 수 있도록 그 내용을 통보드립니다. 만약 수정 및 시정조치계획에 문제점이 발견되지 않으면 조직으로 별도의 연락을 취하지 않습니다.

(2) 시정조치 완료보고

- ① 보고된 수정 및 시정조치 계획에 따라 시정조치 완료 및 유효성 검증(시정조치 결과에 대한 유효성 검증)이 포함된 시정조치 완료보고서를 수립하여 KQA에 제출·확인 받아야 합니다.
- ② 이때 지적된 부적합이 적절하게 시정조치 완료되었는지를 확인 할 수 있도록 증빙자료(예: 개정된 문서/기록, 교육/훈련 기록, 검교정 성적서 등)를 첨부하여야 합니다.

4) 정기사후관리의 연기신청 (TS 16949인 경우 5항 특별요구사항 참조)

인증조직은 공장이전, 재해 및 사고 등 심사에 어려움이 있을 경우 서면에 의하여 심사연기를 신청할 수 있습니다.

심사 연기신청이 있을시 인증결정기능(인증결정요원 또는 인증심의위원회)의 결정에 따라 연기신청 승인여부를 결정하고 이를 통보합니다.

이 때 연기가능 기간은 다음과 같습니다.

- 6개월 주기 : 6개월 +2 - 12개월 주기 : 11개월 +1

2.2 시스템 유지(개선)를 위한 심사주기 및 일수조정

사후관리심사의 개념에 따라 인증조직에 대하여 시스템유지(개선)를 부추기기(Instigation) 위하여 정기사후관리심사의 주기와 일수를 이하 각 항목과 같이 조정하여 실시합니다.

1) 정기사후관리 심사주기(TS 16949인 경우 4항 특별요구사항 참조)

정기사후관리심사의 주기는 6개월이며 1년에 2회 실시하는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 지속적인 유지 및 개선을 부추기기 위하여 주기를 조정할 수 있습니다. “시스템을 스스로 유지, 개선해가고 있다(내부심사 및 경영자검토 등을 통하여)”라고 평가받은 조직에 대해서는 그 주기를 12개월로 연장·적용합니다.

(1) 주기의 적용방법

① 정기사후관리

최초인증 현장심사가 실시된 해당 달 또는 갱신심사의 최종일에서 기산하여, 다음과 같이 실시합니다.

- a. 6개월(4개월~8개월 이내) : 6 ± 2 b. 12개월(9개월~12개월 이내) : $11 - 2 + 1$

단, 6개월 주기 조직인 경우, 3년 주기 중 최종년도의 사후관리(제5차 사후관리심사)를 갱신심사로 대체할 수 있습니다.

(2) 사후관리심사의 주기조정

사후관리주기의 변경은 심사결과에 따라 심사팀장이 추천하고 KQA 내부 검토 및 승인으로 결정합니다. 사후관리의 주기는 6개월을 원칙으로 하며 다음의 경우는 1년을 주기로 합니다.

① 직전 심사에서 내부감사 및 경영자검토가 정착되었고 시스템의 유지 및 개선 상태가 양호하다고 평가된 인증조직

- 그러나 이 경우도 차기 사후관리에서 내부감사 및 경영자검토 부문에서 중부적합이 지적되는 등 내부심사 및 경영자검토가 정착되지 못했다는 평가가 나왔을 때는, 그 다음 사후관리 심사주기는 6개월로 환원됩니다.

② 노사분규 또는 화재 등 불가항력적인 사정으로 인증조직이 혼란에 빠져있거나 생산이 일시 중지된 상태이기 때문에 인증결정기능(인증결정요원 또는 인증심의 위원회)에서 이와같은 정상을 참작하여 한시적으로 심사 시기를 연장승인 할 때

2) 갱신심사의 주기

(1) 인증유효기간 : 갱신인증 승인일에서 기산하여 3년으로 합니다.

(2) 갱신심사는 최초인증 현장심사(또는 갱신심사) 최종일에서 기산하여 인증 유효기간 만료 6개월 이전부터 계획하여 실시함을 원칙으로 합니다.

(갱신승인을 인증 유효기간 이내에 완료시키기 위함)

(3) 단 갱신심사 주기는 3년을 초과할 수 없습니다.(36 -6/+0)

3) 사후관리 심사일수 조정 및 대응조치

(1) 심사일수

사후관리심사 일수는 인정기관의 인정기준을 기초로 설정된 KQA 심사일수(KQA 홈페이지에 공지)에 따라 결정됩니다. 다만 특별한 경우(부분휴업, 인원변경 등)에는 가감할 수 있습니다.

(2) 심사팀장의 심사일수 조정

사후관리심사 진행 시작단계에서 조직의 인원이 사전에 파악된 인원과 상이할 경우, 심사팀장에 의해 심사일수가 가감될 수 있습니다.

(3) 심사비용

심사 M/D당 심사비는 국내외 관행, KQA 소요자원 등에 의거하여 설정된 KQA의 심사비 및 심사일수 산정기준(KQA 홈페이지에 공지)에 따라 결정됩니다.

(4) 심사일수 추가 및 단축(TS 16949인 경우 4항 특별요구사항 참조)

조직이 제시한 종업원 수에 의하여 조직에 대한 심사기간(일수)을 정한 후에도 심사의 효과성을 위해 심사기간(일수)의 조정이 필요할 수 있으며, 그 예는 다음과 같습니다.

① 심사기간 연장을 요구하는 요인의 예

- a. 작업이 수행되는 장소가 2개 이상의 건물이나 장소
- b. 2개 이상의 언어를 사용하는 인원이 근무
- c. 종업원 수에 비해 너무 광범위한 작업장(예, 목재용 삼림지)
- d. 상위 규정(식품, 약품, 항공, 원자력 등)
- e. 시스템이 매우 복잡한 프로세스나 상대적으로 상당수의 고유한 활동 포함
- f. 임시사업장의 방문이 요구되는 활동

② 심사기간 단축을 허용하는 요인의 예

- a. 조직에 “설계 책임”이 없는 경우(ISO 9001에만 해당)
- b. 위험성이 없거나 낮은 제품/프로세스
- c. 종업원 수에 비해 사업장이 매우 좁은 경우
- d. 조직의 경영시스템 성숙도가 높은 경우
- e. 조직의 경영시스템에 대한 사전지식
- f. 인증에 대한 조직의 준비정도
- g. 낮은 복잡성 활동
(단일 프로세스 활동/동일한 단순 작업을 하는 종업원 비율이 높은 경우)
- h. 외근직 인원(판매원, 운전자, 서비스 인원 등)이 종업원에 포함된 경우

(5) 통합심사 시 단축기준

ISO 9001, ISO 14001, K-OHSMS 18001, ISO 27001 등 2개 이상의 경영시스템 표준을 포함하는 통합경영시스템(예: A+B+C)에 대한 심사 시간을 결정하기 위해서는 다음과 같이 적용합니다.

- a) 각 경영 시스템 별로 요구되는 시스템규정에 제시된 위와 같은 심사 시간의 증가 및 감소에 대한 요인은 적용하여 심사시간을 산정한 뒤 각 부분의 합계를 더해서 통합경영시스템 심사 시간의 초기값 T를 구합니다.(예를 들면 $T=A+B+C$). (통합심사의 단축되는 시간이 초기값 T의 20%를 초과할 수 없습니다.)
- b) 산정된 심사일수가 ISO 9001, ISO 14001 등 단독의 심사일수보다 작거나 같을 경우에는, 큰 쪽의 심사일수에 0.5M/D 이상을 더하여 적용하며, (TL 9000 및 녹색경영시스템의 경우는, ISO 9001 및 ISO 14001 M/D에 추가 M/D를 적용하므로, 하나의 경영시스템으로 간주하여 계산합니다.
- c) 조직의 통합시스템의 수준에 근거한 심사시간은 매심사시, 확인된 통합수준에 따라 M/D가 조정될 수도 있습니다

2.3 인증유지 승인

인증유지는 사후관리심사결과에 의거, KQA 내부 검토 및 승인으로 결정됩니다. 사후관리 담당은 결정사항을 인증승인서에 작성하여 인증조직에 통보 드립니다.

그러나 다음의 경우는 인증 결정요원 또는 인증심의위원회에서 결정하게 됩니다.

- 1) 갱신심사로 인한 갱신승인
- 2) 다음에 해당하는 품질시스템의 중대한 변경으로 인한 심사가 진행된 경우의 변경승인 (인증범위의 확대, 적용규격의 변경 등)
- 3) 피 심사조직에 대한 징계조치가 수반되는 경우 (인증의 정지 또는 취소)
- 4) 인증조직이 부도 또는 천재지변 등의 악조건에 처해있어, 사후관리 심사에 대한 불합격 판정을 유보하거나 심사 실시를 연기 추천할 경우 (사후관리주기가 1년을 초과하지 않는 한도 내에서만 가능)

2.4 인증의 경고, 정지 및 취소(TS 16949인 경우 5항 특별요구사항 참조)

1) 경고

정지 또는 취소 조치를 취하기전에 지적된 부적합을 시정조치 하지 않거나 계약서에 명시된 협약사항을 지키지 아니한 경우, 사전에 일정조건을 부여하여, 그 조건을 만족시키지 못할 시에는 정지 또는 취소를 취하겠다는 것을 예고(경고)하는 것을 말합니다.

2) 정지 및 취소사유

다음과 같은 상황이 발생한 경우, 인증 결정요원 또는 인증심의위원회의 결정에 따라 인증 일시정지 또는 취소 조치를 취합니다.

- (1) 제출한 공문서 또는 검증 필의 정보에 허위가 있다는 것이 판명된 경우

- (2) 인증서, 인증표시, KQA의 마크사용조건 및 홍보방법을 위반한 행위가 발생한 경우
- (3) 정기사후관리심사, 특별사후관리심사 및 변경심사에 불응하거나, 또는 본원의 시정 및 시정조치 요구에 대하여 시정조치를 취하지 아니한 경우
- (4) 소유권의 중대한 변화, 활동이 중단된 경우
- (5) 현저한 인증계약의 미 준수
- (6) 심사 또는 고객(시장)의 불만에 의하여 중부적합이 발견된 경우
- (7) 승인고객으로부터 조직의 부족한 품질성과가 확인될 경우
- (8) 기타 심사등록제도의 목적에 현저하게 역행되는 행위가 발견된 경우
- (9) 인증된 조직이, 요구된 주기내에 사후관리 또는 갱신 심사를 수용하지 않는 경우
 - 6개월주기: +2개월 시점까지 심사진행이 되지 않은 경우
 - 12개월주기: 1년 안에 심사진행이 되지 않은 경우

3) 인증정지 및 취소정보 공개

인증정지 및 취소사실에는 정지 및 취소사실이 KQA 홈페이지를 통해서 공개됩니다.

4) 조직이 취해야 할 조치

- ① 인증 정지시, 고객의 경영시스템에 대한 인증은 일시적으로 효력을 상실합니다.
- ② 문제없음으로 결정된 사항은 조치가 필요치 않으나, 인증정지 또는 인증취소로 결정된 경우, 인증 표시 및 마크 사용금지, 인증서 반납 등의 조치를 취해야 합니다.

5) 인증 정지기한 : 3개월(인증서 유효기간 중 6개월을 초과할 수 없음)

단, 천재지변, 노사분규 등 특별한 사유가 발생한 경우 6개월까지 정지적용

6) 정지해제심사 안내

(1) 해제심사 시기 : 인증 정지기한 만료 전

(해제사유가 시스템의 문제인 경우, 시정조치 기간을 고려하여 피인증조직과 협의해야 하며, 최소 정지기한 만료 전에 실시해야 함)

(2) 해제심사 방법 : 인증유효기간을 고려하여 정기사후관리심사 또는 갱신심사로 실시

3. 시스템 변경신청절차

3.1 시스템 변경신청

1) 변경신청 대상

다음 해당사항이 발생했을 때는 피 인증조직은 시스템 변경신청을 하여야 합니다.

- (1) 인증범위의 확대, 축소 또는 인증규격(적용규격)의 변경
- (2) 인증범위의 일부를 삭제하거나 등록전체를 정지 또는 반납
- (3) 제품품질에 영향을 미치는 주요시스템 / 프로세스의 변경(현장 이전 및 확장, 주요요원, 설비 및 절차의 변경 등)
- (4) 인증서 내용을 변경해야하는 사항의 변경(조직명, 대표자명 및 주소 변경 등)

2) 신청방법

- (1) 변경신청은 공문 또는 시스템변경통보서(KAI-5011-18)의 서식에 따른 서면 변경신청을 원칙으로 합니다. 다만 심사직전 또는 심사 중에 변경사항이 발생한 경우 등에는 변경사항에 따라 심사팀에 직접 변경신청 및 확인을 받을 수 있습니다.
 - 최신 유효본은 KQA의 홈페이지 www.kqa.co.kr에서 Download 받으실 수 있습니다. (경로: www.kqa.co.kr→신청서식→시스템변경통보서)
- (2) 시스템 변경신청은 변경사항 발생 시점으로부터, 1개월 이내에 제출하는 것을 원칙으로 합니다.
- (3) 변경신청을 하였다 하더라도 변경승인 이전에는 인증표시 등을 사용해서는 안 됩니다.

3.2 변경에 따른 심사 및 조치

1) 접수 및 조치방법 결정

인증받은 조직으로부터 시스템변경신청이 접수되면 KQA는 신청내용을 검토하여 심사 여부를 결정합니다. 변경에 따른 현장 확인심사가 필요하지 않으나, 인증서 재발행 등이 수반되는 경우 KQA담당은 시스템변경승인서를 작성하여 내부검토 및 대표이사의 승인 후 조직에 통보합니다. 이때 제품에 직접 영향을 미치지 아니하는 변경(단순 상호변경, 매뉴얼 개정, 경영자대리인 변경, 건설조직의 사무소 이전 등)일 경우, 다음 정기사후관리심사 시에 확인하는 방법으로 처리할 수 있습니다.

변경(확인)심사는 정기사후관리심사(또는 갱신심사)에 반영하거나, 또는 별도의 특별사후관리심사(시스템변경확인심사)로 진행할 수 있습니다. 이 때 변경신청 시기가 사후관리심사 직전인 경우 그 변경(확인)심사를 해당 정기사후관리심사와 함께 실시할 수 있습니다. 단, 소재지변경 등의 경우 심사팀의 현장 확인사실에 의거하여 인증서를 재발행 할 수 있습니다.

2) 심사 및 조치

(1) 심사의 절차는 심사 및 심사기록기준 8항 사후관리심사 절차에 따릅니다.

(2) KQA는 심사팀을 선임하고 변경내용에 따라 신청조직, 심사팀장과 협의하여 심사 일정과 심사일수를 결정합니다.

- ① 정기사후관리심사에 변경확인심사가 반영되어 진행되는 경우 조직, 공정, 변경신청내용, 그 분야의 규모 등을 고려하여 별도의 심사일수를 추가하지 않을 수 있습니다.
- ② 변경심사가 별도의 특별사후관리심사로 진행되는 경우 심사일수는 인정기관의 관련규정(인증심사 일수 산정기준 등)에 의거하여 설정된 KQA의 심사시간/심사일수및비용수술관리기준에 따라 결정됩니다. 이 때 변경신청 내용, 그 분야의 규모, 조직, 공정 등을 고려하여 조정합니다.
- ③ 인증(적용)규격변경, 인증범위추가 등으로 인한 변경심사의 경우에는 1단계심사(문서심사)는 생략하는 것을 원칙으로 합니다.
- ④ 인증조직이 “신규 인증분야에 해당되는 인증범위 추가”등을 신청하여 진행되는 변경심사 등 특별한 경우에는 KQA 사무국으로 연락주시면 안내해드리도록 하겠습니다.
- ⑤ 시스템 변경에 따른 확인심사 결과, 승인 결정 등 인증승인서를 인증조직에 통보 해드립니다.

3.3 심사등록제도의 규정 변경에 따른 처리

다음 사항의 경우에는 KQA가 인증조직에 변경을 요구하고, 그 시기 및 방법 등은 해당되는 관련문서(국제관행 포함) 등을 고려하여 결정합니다. 필요에 따라 쌍방이 협의하여 대응방법을 수립·실시할 수 있습니다. 통상 이에 따른 변경확인 은 정기사후관리심사 시 심사팀이 수행합니다.

1) 인증심사 적용규격의 개정

2) 인증심사제도의 운영방식, 요령 등의 변경으로 인해 인증조직의 시스템이 변경되어야 하는 경우 등

4. KQA의 마크, 인정표시, 인증서의 사용 및 홍보방법

4.1 KQA의 마크, 인정표시

1) KQA의 마크



* 위마크는 TS 16949를 인증받은 조직만 사용할수 있음.

2) 인정표시(마크)

(1) KAB에서 인정받은 모든 인증표시



(2) IAF MLA 마크



※ IAF마크는 IAF 다자간상호인정협정마크 또는 IAF MLA 마크로 ISO 9001 & ISO 14001 인증서에 표시 (IAF MLA 마크사용시 KAB 마크와 함께사용)

※ KQA는 한국인정지원센터와의 IAF MLA 마크 라이선스 계약에 따라 사용합니다. (표기 방법은 KQA 홈페이지를 참고하여주시기 바랍니다.)

※ ISO/TS 16949의 경우 IATF로고는 당사에 의해 발행된 인증서에서만 사용할 수 있습니다.

○ 인증표시(마크) 도안 요령



3) 녹색경영체제 인증제도 마크 도안요령



4) 인증마크 사용 및 제한

- (1) 인증표시는 원본을 확대·축소하여 사용함을 원칙으로 하나 옥외광고물과 같이 확대·축소가 불가능할 때에는 위 도안요령에 의하여 작성한다. 이때, 인정마크 표시는 최소한 가로 15mm, 세로 10mm 이상으로 하며, 녹색경영체제 인증제도 마크는 18mm 이상(녹색경영체제 인증 문구가 없을 경우 10mm)으로 사용 되어야 합니다. 인증표시의 색상은 위 도안요령에 따르되, 불가피한 경우에는 흑백으로 작성할 수 있습니다.
- (2) ISO/TS 16949의 경우 인증기준에 관련된 IATF로고는 당사에 의해 발행된 인증서에서만 사용할 수 있습니다.
- (3) 녹색경영체제 마크의 위치는 특별히 제한하지 않습니다.

4.2 KQA의 마크, 인증표시, 인증서의 사용 및 홍보방법

1) KQA 마크 및 인증표시 사용방법

- (1) 인정표시(KAB 마크)는 단독으로 사용하실 수 없으며, 반드시 KQA의 마크와 함께 사용하여야 합니다. 다만 KQA의 단독 사용은 특별히 제약을 받지 않습니다.
- (2) 인정표시(KAB 마크)를 KQA의 마크와 함께 쓰고자 하는 경우에는, 다음과 같이 당사의 마크를 좌측 또는 상단에 위치하도록 배열해야 합니다.

① 좌우대칭의 경우



② 상하 대칭의 경우



※ 위의 그림은 사용의 예시이며 표 외곽선은 표시하지 않아도 됩니다.

2) 인증표시·로고 사용 및 홍보기준

(1) 인증을 받은 조직은 문서, 송장, 광고 및 홍보물(팜플렛, 카탈로그, 명함 등) 등에 KQA의 로고, 명칭(인증기관명), 인증규격, 인증번호 등을 사용하여 인증받은 조직임을 홍보할 수 있습니다.

이때 KQA와 체결한 “인증업무에 관한 계약서”의 인증서, 인증표시 및 마크사용 기준을 준수해야 합니다.

(2) 인증조직은 제품 및 단위포장에 KQA 마크, 인정표시(KAB 마크), 명칭, 인증규격, 인증번호 등을 사용하여 제품인증으로 오해하게 해서는 안 됩니다. 다만, 제품의 포장에 당사의 명칭, 당사의 마크, 인증규격, 인증번호, 인증표시 등을 사용하여 시스템 인증을 받은 자가 제조한 제품임을 홍보할 수 있습니다.

단위포장은 제품 그 자체로 간주됩니다. 단위포장이란 제품을 유통시키기 위한 최소한의 포장을 말하며, 그 중에서도 특히 그 포장이 없이 제품 단독으로는 유통될 수 없는 경우를 뜻합니다. (예: 담뱃갑, 음료수병, 통조림 등)

※ TL 9000 Logo의 경우 QuEST Forum 홈페이지(<http://questforum.asq.org>)에서 TL 9000 guidelines를 준수하여야 합니다.

3) 인증의 표시·광고에 관한 세부적인 사항은 “표시·광고의 공정화에 관한 법률 및 시행령” 제 3조에 규정한 공정거래지침을 준수해야 합니다.

※ 부당한 인증의 표시·광고내용의 예

- 인증사실이 없음에도 불구하고 사실인 것처럼 표시·광고하는 행위
- 인증사실과 다르게 표시·광고하는 행위
- 특정부분의 인증을 전체에 합당한 것처럼 표시·광고하는 행위
- 인증의 객관적인 사실보다 가치 또는 격을 높여 표시·광고하는 행위
- 사용기간 만료 후에 표시·광고하는 행위
- 객관적인 증거 없이 “세계최초 인증획득” 등의 배타성을 띤 절대적 표현을 사용하여 표시·광고하는 행위 등

4) 인증서의 사용

(1) 상거래시 고객의 요구가 있으면, 인증서를 교부받은 조직은 인증서의 사본을 제공할 수 있습니다. 다만, 복사한 인증서의 오용 및 남용을 방지하기 위해서 인증조직은 인증서의 사본에 현물의 복사본임을 보증한 이서(선언문, 책임자의 서명, 날인, 발행일)를 행하여야 합니다.

(2) KQA에 의해 인증이 정지 또는 취소된 경우, 피 인증조직은 지체없이 인증서 원본을 KQA에 반납해야 합니다.

5) 인증서 사용기간

인증조직은 인증유효기간 내에서만 KQA의 마크 및 인증표시, 인증서 등을 사용하여 인증 받은 조직임을 홍보할 수 있습니다. (인증정지기간 내에 인증서사용 및 홍보 불가)


6) 위반에 대한 조치

- (1) 인증표시·마크에 대한 위 사용기준을 위반한 행위가 발생한 경우 다음과 같이 조치합니다.
 - ① KQA는 해당조직에 문서로서 통보하여 해명을 요구하며 시정조치, 인증의 일시정지, 인증취소, 인증서 회수, 정정광고 등의 적절한 조치를 취합니다.
이와 같은 조치는 KAP-1301(인증의정지및취소절차서)에 의하여 처리합니다.
 - ② 사후관리시 이러한 경우가 발견되면 심사팀이 시정조치를 요구하여 이를 확인하는 것으로 조치할 수 있습니다.
- (2) 인증을 받지 않은 자가 인증 받았다고 허위로 인증표시 및 로고를 사용하는 경우를 적발하는 때에는 인정기관(한국인정지원센터-KAB)에 즉시 보고하고 적절한 조치를 취합니다.


4.3 MLA 가입사실 표시의 사용 및 인증의 홍보

경영시스템, 제품 서비스, 인원 및 기타 적합성평가 프로그램의 인증에 대한 요구로부터 발생할 수 있는 기술 장벽을 제거코자 하는 IAF의 목적에 부응하여 KAB는 국제다자간상호인정협정(MLA)에 가입하였으며, 이를 계기로 KAB에 등록된 모든 인증기관 및 인증조직은 ISO 9001, ISO 14001 인증을 획득한 조직에 대하여 다음과 같이 MLA 가입사실을 홍보할 수 있습니다.

1) 국문 약칭표기(좌우대칭)

	QMS에 대한 IAF MLA 가입 인정기관에 의한 인정	인정기관 표시(마크)
---	---	----------------

2) 국문 정식표기(좌우대칭)

	품질경영시스템에 대한 국제인정기관협력기구의 국제다자간상호인정협정 가입 인정기관에 의한 인정	인정기관 표시(마크)
---	---	----------------

3) 영문 약칭표기(좌우대칭)

	<p>Accredited by Member of the IAF MLA for QMS</p>	<p>인정기관 표시(마크)</p>
---	--	------------------------

4) 영문 정식표기(좌우대칭)

	<p>Accredited by Member of the International Accreditation Forum Multilateral Recognition Arrangement for Quality Management Systems</p>	<p>인정기관 표시(마크)</p>
---	--	------------------------

※ 다음은 MLA에 대한 안내사항입니다.

▣ MLA(Multilateral Recognition Arrangement: 국제다자간상호인정협정)란

각국의 인정기관 간에 상호인정협정을 체결함으로써, 동 협정에 가입한 타국의 인정기관에서 지정한 인증기관이 발행하는 인증서에 대하여 자국의 인증서와 동등한 효력이 있음을 인정해 주는 민간 인정기관간의 협정입니다. IAF MLA는 현재 품질보증체제(ISO 9000) 분야에 한하여 실시되고 있으며, 2004년 제18차 IAF 총회에서는 ISO 14000 및 제품인증 분야의 MLA 체결이 정식 발효되었습니다. IAF에서 승인한 지역기구인 PAC(태평양지역인정기관협력기구) 또는 EA(유럽인정기관협력기구)의 MLA에 가입하는 경우 자동적으로 IAF MLA 회원자격을 얻게 됩니다. 현재 IAF MLA 협정에는 39개국 39개 인정기관과 3개 지역 MLA기구가 참여하고 있으며, 우리나라에서는 인정기관인 한국인정지원센터(KAB)가 지난 1999년 9월 29일 IAF MLA에 정식 가입하였다.

▣ MLA의 효과

- ◆ 회원국 인정기관에 의해 지정받은 인증기관에서 발행한 인증서의 효력 및 신뢰성을 각국 인정기관이 구매자에게 보증
 - 필요시 인정기관이 구매자에게 보증서 또는 확인서 발행
 - "IAF MLA GROUP MEMBER" LOGO를 인증서에 부착함.
- ◆ 현재 IAF의 각종 기준문서를 ISO 및 IEC에서 인정하여, 향후 ISO 및 IEC에서 IAF의 MLA를 보증할 것으로 예상됨.
- ◆ 각국의 공동조달 및 입찰 ← 동등한 대우 보장
- ◆ 개인 바이어 ← 각국 인정기관에서 보증서 제공
- ◆ 대외수출(특히 건설 분야 공공입찰 등) ← 무역장벽 제거 및 잠정적 피해가능성 사전 제거 효과
- ◆ 외국의 건설공사 수주를 위한 국제입찰 시 중복인증 회피

▣ 협정 적용의 한계

협정체결 당시 인정기관은 타국 인정기관으로부터 요청받는 경우, 자국의 바이어들에게 타국의 MLA협정에 가입한 타국의 인정기관에서 지정한 인증기관이 발행한 인증서가 자국의 인증서와 효력이 동등하다는 보증서를 제공해 줍니다. 다만, 동 협정이 정부간 협정이 아니고 민간기관간의 협정이기 때문에 특정국의 조달기관이나 바이어가 거부하는 경우에는 강제할 수 없습니다.

5. ISO/TS 16949 특별요구사항

5.1 정기사후심사시 부적합사항에 대한 시정조치

- 1) MI일때 : 심사종료일로 부터 취소프로세스가 시작되며, 문서로서 시정조치에 대한 유효성 확인을 하는 것을 원칙으로 함. 조직으로부터 20일 이내 수정 및 근본 원인분석이 포함된 시정조치 계획서를 제출받아 검토 및 상황 분석 결과, 수용가능 할 경우에는 제출한 계획에 따라 완료기일 10일전까지 완료보고서를 제출받음. 검토 및 상황 분석 결과 수용이 불가능 할 경우에는 조직에게 추가적으로 내용을 보완하여 재확인 받을 것을 요청함. 계획서가 미 제출되면 인증정지 됨.
- (2) MA일때 : 심사종료일로 부터 취소프로세스가 시작되며, 현장에서 시정조치에 대한 유효성 확인을 하는 것을 원칙으로 함.(단,교정검사와 같이 객관적 입증이 확실한 경우에는, 조직에서 작성한 완료보고서에 대하여 문서로서 확인하는 것으로 대체 할 수 있음.) 조직으로부터 20일 이내 수정 및 근본 원인분석이 포함된 시정조치 계획서를 제출받아 검토 및 상황 분석 결과, 수용이 가능하고 상황의 중대성 및 고객의 리스크가 완전 해소된 경우를 제외하고는 인증이 정지됨. 정지일로부터 90일 이내 시정조치가 완료되는 경우, 인증이 복원됨. 수용가능 할 경우에는 제출한 계획에 따라 완료기일 10일전까지 완료보고서를 제출받음. 검토 및 상황 분석 결과 수용이 불가능 할 경우에는 조직에게 추가적으로 내용을 보완하여 재확인 받을 것을 요청함.

5.2 정기사후심사 연기신청 및 심사주기

사후관리 심사간격	6개월	12개월
매3년마다 심사횟수	5	2
허용기간	-1개월/+1개월	-3개월/+1개월

- 1) 상기의 허용기간을 초과하는 경우, 취소프로세스에 의해서 인증서는 정지(90일)가 되며, 정지 만료일 까지 심사가 진행되지 않으면 인증이 취소가 됨.
- 2) 매3년마다 정해진 사후관리심사를 갱신심사로 대체할 수 없음.
- 3) 갱신심사 주기는 3년을 초과할 수 없음.(36 -3 +0)
- 4) 각각의 후속되는 사후관리 심사간격은 3년동안 변경할 수 없음.

5.3 심사일수 추가 및 단축

다음과 같은 사항을 고려하여 심사일수의 추가 및 단축을 할 수 있음.

- 1) 제품설계 책임이 없는 조직에 대해서는 현장심사일수를 15% 줄일 수 있음.
- 2) 심사 중 통역이 사용되는 경우, 적어도 20%까지 번역에 요구되는 심사일수를 증가함.
- 3) 복수조직 감축요인에 따른 단축
- 4) 시스템변경에 따른 사항 등

5.4 인증취소프로세스

- 1) 정보의 분석, 인증정지 결정 및 시정조치 요구

다음의 관련 정보를 발생일로부터 20일 이내 상황분석 및 확인하여 부적합으로 평가되면, 인증 정지를 결정하고 10일 이내에 조직에게 “90일 이내에 시정조치를 완료해야 된다”라는 통지서를

발송함.(정지 기간중 인증서는 유효하며, IATF에 의해 여전히 인정됨.)

(1) 승인고객으로부터 또는 조직의 고객으로부터 나오는 정보

- ① 조직의 부족한 성과
- ② 클레임
- ③ 시장정보 ... 등

* IATF에 서명한 OEM 멤버로부터 특별상황 상태가 발생하면 발생후 10일 이내에 본원에 보고해야 함.

(2) 정기적인 사후관리심사 지연, 인증계약 위반 ... 등의 정보

(3) 정기사후관리 심사시의 부적합 등

(4) 소유권 및 인증범위 변경, 활동의 중단등의 정보

2) 시정조치 불이행에 대한 처리

시정조치가 90일 이내에 완료되지 아니하면, 인증이 취소됨.