

한국인정원 공고 제2007-70호

TL 9000 인증기관 인정기준

2007. 12. 12.



한국인정원(KAB)

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03**서 문**

1. 이 기준은 한국인정원(Korea Accreditation Board, 이하 “인정원” 또는 “KAB” 라 한다.)에서 TL 9000 인증기관을 인정하기 위한 기준을 규정한 것이다. KAB로부터 TL 9000 인증기관으로 인정을 획득하고 이를 유지하기 위해서는 반드시 이 기준과 KAB에서 정한 인정절차를 준수하여야 한다.
2. 이 기준에 의거하여 TL 9000 인증업무를 수행하는 기관은 KAB로부터 품질경영체제(품질경영시스템) 인증기관으로 인정되어야 하며, 이 기준에서 별도로 정하지 않은 한, 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)의 모든 요구사항을 충족하여야 한다.
3. 이 기준은 관련 국제 규정 및 QuEST Forum(Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication Forum)의 기준 또는 지침의 변경에 따라 수시로 개정될 수 있다. 또한 TL 9000 인증기관은 QuEST Forum에서 이 기준 이외의 별도의 지침을 정할 때에는 이를 준수하여야 한다. [참조 : QuEST Forum 홈페이지(<http://www.questforum.org/>)]

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

목 차

1. 적용범위
2. 참고규격 및 적용문서
3. 용어정의
4. TL 9000 인증기관에 대한 요구사항

[부속서 1] 인증기관의 현장심사일수 산정기준

부 칙

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

1. 적용범위

이 기준은 TL 9000 인증기관 인정을 위한 요구사항으로서 TL 9000 인증기관으로 인정받고자 하는 자는 이 기준과 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)의 모든 요구사항을 충족하여야 하며, 이들 기준들이 상이한 경우에는 이 기준을 우선 적용한다. 그리고 QuEST Forum에서 TL 9000 요구사항 및 성과지표의 명확한 적용을 위하여 Alert 등을 활용하여 공표한 지침이 이 기준의 내용과 상이하거나 이 기준의 변경 고시 전에 적용되어야 하는 경우, 별도의 KAB 공고를 통해 이 기준의 변경 고시 전에 적용할 수 있다.

2. 참고규격 및 적용문서

2.1 참고규격

TL 9000 품질경영시스템 요구사항 핸드북(Release 4.0, 이하 R.4.0라 칭함.)
 TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북(Release 4.0, 이하 R.4.0라 칭함.)
 ISO/IEC 17000:2004 적합성 평가 - 용어 및 일반원칙
 KS A ISO/IEC 17011:2004 적합성평가 - 인정기관에 대한 일반 요구사항
ISO/IEC 17021:2005 적합성 평가 - 경영시스템 심사 및 인증기관에 대한 요구사항
 ISO/IEC Guide 62의 적용을 위한 IAF 지침 부속서
 ISO 9000:2005 품질경영시스템 - 기본사항 및 용어정의
 ISO 9001:2000/KS A 9001:2001 품질경영시스템 - 요구사항
 KS A ISO 19011:2002 품질경영시스템·환경경영시스템 심사지침
 QuEST Forum TL 9000 Information Alert 시리즈

2.2 적용문서

이 기준과 함께 다음의 문서가 인정시 함께 적용된다.

품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)

QuEST Forum에서 발간한 요구사항 핸드북 지침 문서

KAB 인정등록가이드 I(KAB-G-01)

KAB 불만 및 이의처리규칙(KAB-P-20)

KAB 인정기준 적용지침(KAB-A-01~08) 중 TL 9000 인증기관 해당 지침

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

3. 용어정의

이 기준에서 사용하는 용어는 ISO/IEC 17000:2004, ISO 9000:2005 및 TL 9000 품질경영시스템 요구사항 핸드북(R.4.0)에 규정된 관련 정의 및 다음의 용어를 적용한다.

3.1 인증기관(Certification Body) : TL 9000에 따른 심사를 수행하고 TL 9000 요구사항에 적합한 피심사자를 인증할 수 있도록 KAB로부터 자격이 부여된 기관

3.2 TL 9000 인증 심사원 : 이 기준 4.15의 자격요건을 만족하는 자로 다음과 같이 분류된다.

1) 정보통신산업 전문심사원 : 다음 각 호 중 하나의 경력을 갖춘 자

① 정보통신조직을 위한 엔지니어링, 설계, 제조, 품질관리 및/또는 공정관리에 직접적으로 참여한 최소한 2년 이상의 정보통신산업 경력(최근 15년 이내의 경력이어야 한다)을 보유한 자

② 최근 5년 이내에 선임심사원으로서 최소 10회 이상의 TL 9000 심사 경험을 보유한 자

2) 선임심사원 : 정보통신산업 전문심사원에 대한 요구사항을 충족하지는 못하나, 정보통신산업 전문심사원이 입회한 심사에서 심사팀장으로 활동한 자

3) 심사원 : 교육과정을 모두 이수했으나 정보통신산업 전문심사원이 입회한 심사에서 심사팀장으로 활동하지는 않은 자(심사원은 TL 9000 심사반에 참가할 수는 있지만 단독으로 심사를 수행할 수 없음)

4. TL 9000 인증기관에 대한 요구사항

4.1 이 기준에 의한 TL 9000 인증업무를 수행하는 기관은 KAB로부터 품질경영체제 인증기관으로 인정되어야 한다. TL 9000 인증기관의 기본분야는 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스 또는 이들의 결합과 같은 모든 인증대상 활동이 포함되어야 한다.

4.2 인증심사에는 TL 9000 요구사항의 효과적인 실행을 위한 조직의 모든 품질경영시스템 요소에 대한 평가가 포함되어야 한다.

4.3 인증기관은 조직이 최소 3개월간의 성과지표를 성과지표 관리자에게 제출하고 성과지표가 접수되었다는 서면확인서를 받기 전까지는 TL 9000 인증이 승인될 수 없음을 조직에게 통보하여야 하며, QuEST Forum에서 요구하는 데이터 보고관련 지침 또는 기준을 준수하는지를 지속적으로 확인하여야 한다.

4.4 인증기관은 조직의 모든 인증범위, 적용되는 모든 TL 9000 요구사항 및 성과지표에 대해 매 3년마다 갱신심사를 실시하여야 한다. 사후관리심사는 12개월 이내에 최소 1회 이상 실시하여야 하며, 각 사후관리 심사보고서에는 평가된 시스템의 부분을 명확히 제시하여야 한다.

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

- 4.5 심사팀은 현재의 RvA 간행물인 “품질시스템 심사보고서 작성을 위한 지침(Guideline for Compiling Reports on Quality System Audits) 모델 B” 에 따라 심사 대상에 대한 심사보고서를 작성하고, 이를 조직과 달리 합의되지 않는 한 최초심사 및 사후심사 (부분적)일로부터 45일 이내에 조직에게 제공하여야 한다. 이러한 보고서에는 제3자 인증 심사원이 특정한 해결책을 권고함이 없이 심사 중 발견한 부적합사항과 개선의 기회가 포함되어야 한다.
- 4.6 특정 고객에게 품질경영체제 자문서비스 및 개별적인 교육훈련을 제공한 인증기관 또는 관련 기관은 이러한 고객에 대한 인증 서비스를 수행할 수 없고, 인증 심사원을 제공할 수도 없다.
- 4.7 해당 조직의 품질경영체제 컨설턴트가 심사 과정에 참여할 경우에는 참관인으로 그 자격이 제한된다.
- 4.8 조직의 모든 구조적 또는 시스템적 부적합사항은 TL 9000 인증서가 발행되기 전에 해결되어야 한다. 모든 부적합사항은 인증기관의 문서화된 절차에 따라 처리되어야 한다.
- 4.9 인증기관은 다음과 같은 경우 TL 9000 인증서를 발행할 수 있다.
- a) QuEST Forum에서 발간한 요구사항 핸드북 지침 문서 TL 9000 인증기관 준수요건을 준수할 것임을 조직과 계약을 체결한 경우
 - b) KAB에 의해 TL 9000 인증서를 발행하도록 인정받은 경우
- 4.10 인증기관은 규격해석에 따른 논쟁을 조정하기 위한 절차를 갖추어야 한다.
- 4.11 인증기관은 자격이 부여된 TL 9000 인증 심사원 명단을 유지하여야 한다.
- 4.12 인증기관은 정보통신업계 경험 및 수행 대상 인증수행범위에 대한 전문지식을 갖춘 전문가를 포함하여 운영에 대한 책임이 있는 위원회를 구성하여야 한다.
- 4.13 인증기관의 TL 9000 인증결정을 위한 구성원 중 최소 한 명은 QuEST Forum에 의해 승인된 TL 9000 인증 심사원 교육훈련을 완료하고 시험에 합격한 자이어야 한다. 이 구성원은 TL 9000의 인증 결정에 관한 거부권을 행사할 수 있어야 한다.
- 4.14 인증기관은 인증신청자가 이 기준에 의한 TL 9000 인증심사와 기타 기준에 의한 품질경영체제 인증심사와의 관계를 혼돈하지 않도록 인증절차, 인증서, 심사일수 등에 관하여 명확히 언급하여야 하며, TL 9000 인증심사에 대한 심사일수는 부속서 [인증기관의 심사일수 산정기준]을 준수하여야 한다.

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

- 4.15 인증기관은 다음의 모든 요구사항을 충족하는 TL 9000 인증 심사원을 활용하여야 한다.
- 1) 최소한 KS A ISO 19011의 학력, 교육훈련, 실무경력, 심사경력을 만족.
 - 2) 최근 3년 이내에 KS A 9000 시리즈 규격의 모든 사항을 포함하는 최소 4회, 20일간의 심사에 참여하고, 심사프로그램 관리자나 동등한 인원에게 의하여 결정된 모든 요소를 다룰 수 있는 능력을 보유.
 - 3) QuEST Forum에서 승인한 TL 9000 품질경영시스템 심사원 교육과정(e-learning 과정 포함)을 성공적으로 이수하고 시험에 합격.
 - 4) TL 9000 품질경영시스템 요구사항 핸드북과 TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북의 최신판을 포함한 자격유지에 대한 인증기관의 요구사항에 적합.
- 4.16 인증기관은 KAB로부터 품질경영체제 인증기관으로 인정된 분야에 한하여, 4.17항의 요구사항에 부합하는 심사팀을 활용하여 TL 9000 인증심사를 수행하여야 한다.
- 4.17 심사반 구성시 다음사항을 모두 만족하여야 한다.
- 1) TL 9000 심사를 수행하는 심사반의 모든 구성원은 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)에 의한 KS A 9001:2001 인증심사의 수행이 가능하다고 판단된 자로서, 상기 4.15항의 모든 요구사항을 만족하여야 한다.
 - 2) TL 9000 심사를 수행하는 심사반은 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)의 심사반 구성 요구사항에 의거하여 구성되어야 하며, 심사반원 중 최소한 1명은 정보통신산업 전문심사원이어야 한다.
- 4.18 인증기관은 KAB에 의해 인정신청이 수락된 이후, 3개월이 경과하기 전에 6회의 시범적인 최초심사를 수행할 수 있으며, 이 중 1회의 최초심사에 대하여 KAB의 입회심사를 받아야 한다. 이 기한 내에 인증기관의 신청 누락 또는 지연으로 인하여 KAB의 입회심사가 개시되지 않는 경우, 해당 신청은 자동으로 기각된다. 인증기관은 TL 9000 입회심사 실시 전에 계획된 각 심사에 대해 사전에 KAB에 서면으로 통보하여야 한다.
- 4.19 상기 4.18항에서 규정한 입회심사가 만족스럽게 완료된 경우 KAB로부터 TL 9000 인증기관으로 인정이 승인되며, 인증기관은 이전에 심사한 조직 중 TL 9000의 요건에 적합하다고 판단한 조직에 대하여 TL 9000 인증서를 발급할 수 있다. 단, 동 입회심사에서 인증기관의 부적합사항이 지적되는 경우, 인증기관은 이전에 심사된 조직에 대하여 모든 부적합사항을 시정하여야 하며, 이러한 부적합에 대한 시정조치가 KAB에 의해 적합한 것으로 확인되어 인정이 승인되기 전에는 추가적인 TL 9000 심사를 수행할 수 없다.
- 4.20 TL 9000을 만족하는 조직에게 해당 KS A 9001:2000 규격 및 TL 9000에 부합한다는 인증서를 제공하여야 한다. 아울러 인증기관은 QuEST Forum에서 관리하는 TL 9000 인증 조직에 대한 인증현황이 정확하고 최신화됨을 보장하여야 한다.
- 4.21 인증기관은 인증취소 기준과 절차를 규정하여야 한다.

TL 9000 인증기관 인정기준
KAB-R-03

4.22 KAB에 의해 인정취소 처분을 받은 경우, 인증기관은 그로 인하여 영향을 받게 되는 TL 9000 인증 조직에 대한 적절한 조치를 취할 책임이 있다. 이러한 조치는 개별 조직이 처하는 문제의 심각성 정도에 따라야 한다. 인증기관은 이러한 조치에 대하여 KAB의 동의를 받아야 한다.

4.23 인증기관은 다음 사항이 포함된 TL 9000 인증심사 통계 요약보고서를 QuEST Forum에 분기별로 각 분기말의 7주 내에 보고하여야 한다.

- 완료된 TL 9000 사후관리심사 수
- 완료된 TL 9000 인증심사 수
- 발행된 TL 9000 인증서 수

- 발행된 중부적합 총 수
- 발행된 경부적합 총 수
- 개선의 기회 총 수

- 인증심사 일수
- 사후관리심사 일수
- 인증심사에서 요구하는 최소한 일수
- 사후관리심사에서 요구하는 최소한 일수

4.24 인증기관은 QuEST Forum의 지침 및 전환계획에 따라 향후의 TL 9000 규격의 전환에 대한 지원을 제공하여야 한다. 아울러, 인증기관은 이 기준에서 규정한 것과는 별도로 QuEST Forum이 다음 사항에 대하여 지침 또는 기준을 정할 때에는 이를 준수하여야 한다(참조 : QuEST Forum 홈페이지(<http://www.tl9000.org>)).

- 1) TL 9000 심사원에 대한 교육훈련
- 2) 제품범주표
- 3) TL 9000 핸드북의 개정에 따른 전환 계획
- 4) 기타 QuEST Forum에서 정한 사항

TL 9000 인증기관 인정기준

KAB-R-03

[부속서 1] 인증기관의 심사일수 산정기준

[표] TL 9000 현장심사일수

TL 9000 현장심사일수		
종업원수	TL 9000 최초심사 & 갱신심사(3년) (심사일수)	TL 9000 사후관리심사(12개월) (심사일수)
1 - 50	1.0	0.5
51 - 100	1.5	1
101 - 500	2	1.5
501 - 1000	2.5	1.5
> 1000	3.0	2.0

1. 상기 TL 9000 심사일수표는 TL 9000 최초, 사후관리 및 갱신 심사시 인증기관에 의해 소요되는 최소한의 현장심사일수를 규정한다. 이 심사일수에는 KS A 9001:2001에 대한 심사일수와 문서심사, 예비심사, 심사계획수립, 심사결과 보고서 및 확인심사 등 현장심사 이외의 활동에 대한 시간은 포함되지 않으며, 인증기관은 현장심사일수 이외에 그러한 제반 심사 활동에 추가로 소요되는 시간을 산입할 수 있다.
2. 1인.일은 최소 8시간 이상이며, 이동시간은 이 시간에 포함되지 않는다.
3. 상기 심사일수는 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01) [부속서 2], 인증기관의 심사일수 산정기준에 의한 KS A 9001:2001 현장심사일수 이외의 현장심사일수를 말한다.
4. 상기 심사일수표에서 언급하고 있는 종업원은 품질경영체제인증기관인정기준(KAB-R-01)에 의해 규정된 것으로 품질경영시스템에 기술된 인증범위를 지원하는 업무활동을 수행하는 모든 개인을 지칭한다. 모든 교대 근무조의 전체 종업원 수는 심사일수 결정을 위한 기준점으로 본다.
5. 상기 현장심사일수표는 성과지표 심사를 위한 추가적인 0.5일을 포함한다. 이 0.5일은 최대 4개의 제품범주를 기준으로 결정된 것이다.

5.1 성과지표 심사를 위해 요구되는 충분한 시간을 결정하는 것은 인증기관의 책임이며 조직의 제품 범주, 프로세스 등을 근거로 0.5일을 조정할 수 있다. (예, 조직은 4개 이상의 제품범주를 가질 것이다. 그러나, 조직의 프로세스는 보통의/중양화된/자동화된 프로세스일 것이다. 그러므로, 0.5일은 성과지표 심사를 위해 허용 가능한 일수일 것이다.)

TL 9000 인증기관 인정기준**KAB-R-03**

6. 상기 심사일수표는 최대 4개의 제품범주(product categories)를 가진 단일 사업장 인증을 기준으로 작성된 것이다. 복수사업장 또는 5개 이상의 제품범주를 가진 사업장에 대해서는 추가 심사일수가 요구된다.
7. 복수사업장 인증에 대하여 단일 인증서를 발행할 경우, 품질경영체제인증기관인정기준 (KAB-R-01) [부속서 3]을 따른다.
8. KS A 9001:2001에서 TL 9000으로의 업그레이드를 위한 심사일수는 TL 9000 최초심사일수와 동일하다. 업그레이드 심사가 KS A 9001:2001 사후관리심사 또는 갱신심사시 수행되는 경우, TL 9000 심사일수를 산정하기 전에 품질경영체제인증기관인정기준 (KAB-R-01) [부속서 2]의 인증기관의 심사일수 산정기준에 의거하여 KS A 9001:2001에 대한 심사일수를 산정하여야 한다.
9. 소규모 사업장(예, 20인 미만) 또는 소규모 범위(예, 물류센터 또는 수리센터)에 대해, 인증기관은 KS A 9001:2001 및 TL 9000 사후관리 통합 심사시 최소 0.5일을 감하여 적용할 수 있다.
10. Local site가 없거나 프로세스 유사성이 있거나 적용 제외의 유형이 있는 경우 TL 9000(KS A 9001:2001 포함) 요구사항을 고려하여 단축이 적용될 수 있다.
- 10.1 인증기관은 요구되는 KS A 9001:2001 현장심사일수(품질경영체제인증기관인정기준 (KAB-R-01) [부속서 2]에서 정의한) 및 요구되는 TL 9000 일수(이 문서에서 정의한)를 통합하고 (통합된 일수에 대한) 상기 심사일수에 대한 가감사유가 있는 경우에 그 타당성을 포함하여 실제 적용되는 심사일수와 적용기준을 문서화하여야 한다.
- 10.2 인증기관이 통합된(KS A 9001:2001 및 TL 9000) 최소 심사일수 기준보다 20% 이상(반올림 포함)을 단축하여 적용하고자 하는 경우에는 단축여부를 판단하여 조직에게 제시한 날로부터 5일(근무일)이내에 KAB에 서면으로 보고하여 승인을 득하여야 한다. 인증기관은 KAB의 서면 승인 이전에 TL 9000 인증서를 발행해서는 안된다. 다만, KAB의 서면 승인 이전에 인증기관은 심사를 진행할 수 있으나 KAB가 단축을 승인하지 않고 심사일수를 추가하도록 요구함에 따라 발생할 수 있는 위험을 해당 조직에게 고지하여야 한다.
- 10.3 KAB는 상기 심사일수의 단축에 관하여 인증기관의 서면 요청을 받은 경우, 10일(근무일)이내에 이의 승인여부를 결정한다.
- 10.4 인증기관이 KS A 9001:2001 및 TL 9000 (통합) 심사일수를 20% 이상 단축한 프로세스를 가질 경우, 그 문서화된 프로세스는 (실행 전에) 고객을 대신하여 KAB에 의하여 승인되어질 수 있다.
11. 사후관리에 대한 심사일수는 TL 9000의 연간 현장심사일수를 나타낸다. 6개월을 주기로 하여 사후관리를 시행하는 경우에 인증기관은 TL 9000 연간 현장심사일수를 주기별로 할당하여 수행할 수 있다.

TL 9000 인증기관 인정기준**KAB-R-03**

부 칙

1. 이 기준은 2001년 10월 1일부터 시행한다.
2. 한국품질환경인정협회의 장은 이 기준에 대하여 국제표준화기구(ISO : International Organization for Standardization), 국제인정기관협력기구(IAF : International Accreditation Forum) 및 QuEST Forum(Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication)에서 기준 또는 지침을 변경하거나 별도의 해석지침을 따로 정하는 때에는 이를 공표한다.
3. 이 기준 시행당시 종전의 규정에 의하여 인정된 인증기관은 이 지침의 규정에 따라 인정된 것으로 본다.
4. 한국품질환경인정협회 공고 제2001-99호(TL 9000 인증기관 인정기준)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.

부 칙

1. 이 기준은 2001년 12월 19일부터 개정, 시행한다.
2. 한국품질환경인정협회 공고 제2001-109호(2001. 9. 17)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.
3. 한국인정원의 장은 이 기준에 대하여 국제표준화기구(ISO : International Organization for Standardization), 국제인정기관협력기구(IAF : International Accreditation Forum) 및 QuEST Forum(Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication)에서 기준 또는 지침을 변경하거나 별도의 해석지침을 따로 정하는 때에는 이를 공표한다.

TL 9000 인증기관 인정기준**KAB-R-03****부 칙**

1. 이 기준은 2002년 8월 21일부터 시행한다.
2. 한국인정원의 장은 이 기준에 대하여 국제표준화기구(ISO : International Organization for Standardization), 국제인정기관협력기구(IAF : International Accreditation Forum) 및 QuEST Forum(Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication)에서 기준 또는 지침을 변경하거나 별도의 해석지침을 따로 정하는 때에는 이를 공표한다.

부 칙

1. 이 기준은 2003년 11월 1일부터 시행한다.
2. TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북(R.3.5)의 적용은 QuEST Forum에서 정한 사용일정에 따른다.
3. 한국인정원 공고 제2002-45호(2002. 8. 21)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.

부 칙

1. 이 기준은 2006년 1월 1일부터 시행한다.
2. 한국인정원 공고 제2003-64호(2003.10.24)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.

부 칙

1. 이 기준은 2007년 2월 1일부터 시행한다.
2. 한국인정원 공고 제2005-78호(2005.12.23)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.

TL 9000 인증기관 인정기준**KAB-R-03**

3. 이 기준 서문의 3및 본문 2및 3에도 불구하고 TL 9000 요구사항 핸드북 Release 3.0 및 TL 9000 성과지표 핸드북 Release 3.5에 의한 인증기관의 인증심사는 2007년 6월 30일까지는 유효하다.
4. 인증기관은 QuEST Forum 『TL 9000 Information Alert 06-004A』에 따라 인증조직에 대한 전환심사를 정기 사후관리 심사시 수행할 수 있으며, 이에 따른 심사일수 추가는 필요하지 않다.
5. 인증기관은 2008년 7월 10일까지 전환심사실적을 한국인정원에 제출하여야 한다.

부 칙

1. 이 기준은 공고일로부터 시행한다.
2. 한국인정원 공고 제2007-12호(2007.2.1)는 이 기준의 시행과 동시에 폐지한다.
3. 인증기관은 QuEST Forum 『TL 9000 Information Alert 06-004A』에 따라 인증조직에 대한 전환심사를 정기 사후관리 심사시 수행할 수 있다.
4. 인증기관은 2008년 7월 10일까지 전환심사실적을 한국인정원에 제출하여야 한다.