

1. 출처 작업그룹(WG): 작업그룹: 관리감독(Oversight) Contact: Tom Yohe (thomas.f.yohe@alcatel.com)	2. 지침 번호: 05-006A
3. 관련문서: 해당사항 없음	4. 발행일자: 2005/12/07
5. 발행 이유: TL 9000 인증 프로그램을 적절하게 관리하려면, 이 프로그램을 사용하는 조직들이 서로 협력해야만 TL 9000 인증이 효과가 있고, 구매자의 기대를 충족 시킬수 있게 된다. QuEST Forum에서는 TL 9000 인증을 받은 조직이 TL 9000 요구사항을 명확히 충족하지 못하는 경우, 이러한 사항을 인증기관 및 인정기관에게 고객이 피드백함으로써 그러한 문제점의 해결을 도모코자 한다. 이러한 고객 피드백은 제3자 심사 프로세스를 더욱 강화시켜 줄것이고 TL 9000 인증의 신뢰성을 향상 시킬 것이다.	
6. 지침 내용: 용어 정의 TL 9000 관리(oversight) 프로세스에 사용되는 용어 정의는 다음과 같다. <u>불만, 이슈, 문제 등</u> = TL 9000 인증의 유효성에 문제를 제기하는 것(예. 시스템의 문제) <u>고객</u> = 조직에게 TL9000 인증을 요구하는 (계약이나 기타 방법으로) 기업 <u>조직</u> = TL 9000 인증기업으로서, TL 9000 인증을 요구하는 고객에게 제품을 공급하는 기업 <u>프로세스</u> 제3자 TL 9000 인증 프로그램을 충분히 활용하기 위해, 고객은 TL 9000 인증조직이 TL 9000 요구사항(예. 시스템의 문제, 시스템의 프로세스 붕괴)을 충족하지 못하는 경우, 이러한 문제를 인증기관 및 인정기관에게 알려야 할 것이다. 1. 고객은 TL 9000 요구사항에 대한 인증조직의 부적합사항을 인증기관 및 인정기관에게 알리기 전에 먼저 해당 인증조직에게 공식적으로 알려야 할 것이다. 2. 인증기관 및 인정기관에게 통보하는 것은 TL 9000 요구사항의 부적합을 발견하고 (해당 인증조직에게 통보한 후) 바로 이루어져야 할 것이다. 3. 해당 인증기관 및 인정기관은 인증조직에게 발행된 TL 9000 인증서를 통해 확인할 수 있으며 QuEST Forum 웹사이트의 RRS를 통해서도 확인가능하다.	

4. 인증기관과 인정기관의 담당자 정보는 QuEST Forum 웹사이트의 www.questforum.org/tl9000/tl_r-abs.jsp 에서 확인할 수 있다.
5. 인증기관 및 인정기관에게 통보할 때에는 첨부된 양식을 이용하거나 문제사항을 기술하여 통보할 수 있다.
6. 인증기관 및 인정기관은 제기된 문제점을 검토하여 해당되는 경우 조치를 취해야 한다.
7. 인증기관 및 인정기관에게 해당 문제점이 통보되었다는 것으로, 제기된 문제에 대한 해당 인증조직의 (TL 9000 조항에 따른) 고객불만 처리 프로세스가 배제되어서는 안되며, 고객과 인증조직(공급자) 간의 의사소통이 줄어들거나 방해받아서는 안된다.
8. 어떠한 품질경영시스템도 100% 결함이 없는 제품을 보장할 수 없다. 제품 또는 프로세스 상의 결함 그 자체가 TL 9000 요구사항에 대한 부적합을 의미하지 않는다.
9. 인정기관은 TL 9000이 고객 요구사항을 적절하게 충족시키지 못하는 사항에 관한 보고를 위해 QuEST Forum의 감독관리 작업그룹(Oversight Work Group)과 협력한다.
10. QuEST Forum의 관리감독 작업그룹(Oversight Work Group)은 제3자 TL 9000 인증프로세스의 개선을 위해 지속적으로 노력할 것이고, 필요한 경우 TL 9000 요구사항의 개정을 권고할 것이다.

7. 코멘트:

TL 9000 인증조직의 고객이 TL 9000 인증서의 유효성에 대하여 문제 또는 의구심을 제기하기 시작함에 따라 TL 9000 인증 프로그램에 대한 더욱 세밀한 검토가 필요하다. 의사소통 구조를 형성하기 위해서는, 고객이 인증기관 및 인정기관과 효과적으로 의사소통을 하고 인정기관이 QuEST Forum의 감독관리 작업그룹(Oversight Work Group)과 의사소통하는 것이 꼭 필요하다.

1 - 고객 정보			
TL 9000 인증 업체 회사명			
TL 9000인증 업체 주소			
TL 9000 인증기관명			
TL 9000 인정기관명			
고객 회사명			
고객 담당자 성명			
E-mail 주소		전화번호	
2 -문제(불만) 제기 내용			
상세 내용 (필요시 증거자료 첨부)			
요구사항 TL 9000 핸드북 요구사항의 조항 기재 혹은 조직의 문서번호와 조항 기재			
3 -TL 9000 인증 업체에 통보한 내용			
문제를 통보한 날짜			
통보받은 업체 담당자 성명			
인증업체에서 이미 취한 조치 (해당되는 경우)			
4 -고객의 기대사항			
인증기관 및 인정기관의 조치와 관련한 고객의 기대 사항			
5 - 인증기관과 인정기관에 통보한 내용			
인증기관에게 통보한 날짜			
통보받은 인증기관 담당자 이름			
인정기관에게 통보한 날짜			
통보받은 인정기관 담당자 성명			



TL 9000 지침 안내
부록 - 문제제기 양식