



LRQA KOREA 주식회사
업무 절차서

제목: 인증효력 정지 및 취소

목적:

인증 프로세스의 효력정지 및 취소 단계를 규정하기.

입력, 자원 및 관리방법:

- 고객으로부터의 연락
- 심사원이 작성한 심사보고서
- 행정 및 기술책임자.

	활동	업무	책임자	참조 정보 및 서식
1	효력 정지 또는 취소의 정당한 사유 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 사유 확인 • 고객불만이 원인인지 확인한다 	사무소 행정직원	효력정지 또는 종료에 대한 고객 요청서 시스템 유지 실패
2	고객 요청 또는 보고서 검토	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 요청 또는 심사보고서를 검토하기 위해 수집한 정보를 이용한다 • 효력정지 또는 취소에 정당한 사유가 있는지 확인한다 • 효력정지인 경우, 3 단계 참조 • 취소인 경우, 5 단계 참조 <p><u>비고: 범위 축소 승인을 통해, 부분 효력정지 혹은 취소에 대하여 정당화를 할 수 있다.</u> 통합심사에 미치는 영향은 아래 내용을 참조한다</p>	기술책임자	효력정지, 인증종료 시스템 유지 실패 심사원 심사보고서
3	인증 효력정지	<ul style="list-style-type: none"> • 인증효력정지 업무를 시작한다 • 고객 요청 시, 효력정지 및 고객이 취해야 할 조치를 확인한다. • 고객에게 적절한 서신을 보낸다 • 고객 기록을 업데이트한다 	행정직원 및 기술책임자	고객에게 보내는 서신: 효력 정지 또는 시스템 유지 실패 LRQA 고객 기록
4	인증 효력정지에 대한 고객 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 대응을 검토한다 • 추가적인 심사 일정을 잡는다 • 해당 시, 인증을 취소한다 (5 단계 참조) • 고객 재심 여부를 결정한다 	기술책임자	고객 대응 재심

	활동	업무	책임자	참조 정보 및 서식
5	인증 취소	<ul style="list-style-type: none"> 인증 취소 업무를 시작한다 고객에게 해당 서신을 보낸다 고객 요청 시, 인증 종료 및 고객이 취할 조치를 확인한다 고객 파일을 최신화한다 인증 취소를 공표한다 	행정직원 및 기술책임자	인증 종료 LRQA 고객 기록

결과물:

- 최신화된 고객 기록
- 최신화된 LRQA 데이터베이스

통합 심사

- [고객이 요청한 인증효력정지](#)
- [고객이 요청한 인증 종료](#)
- [고객의 인증 시스템 유지 실패](#)
- [효력정지에 대한 고객의 대응](#)
- [인증 취소 공표](#)

통합 심사

통합 심사의 경우, 적용되는 구체적인 절차와 함께 전반적인 인증 효력정지 및 취소 과정을 이용하도록 한다. 효력정지 또는 취소 사유가 하나의 경영 시스템 규격에만 한정되어 있는 경우에는, 그 밖의 경영시스템 규격의 인증에는 영향을 미치지 않는다.

고객이 인증효력정지를 요청한 경우

고객은 인증계약의 효력이 일시적으로 정지되도록 요청할 수 있다. LRQA Korea 는 요청 사유를 확인하고 효력정지가 상황에 적절한지 판단하기 위해 검토한다. 효력정지가 적절한 경우에는, 고객에게 필요한 조치를 알려주고, 그 내용은 다음과 같다:

다음 시점까지 인증의 효력이 정지된다:

- 고객이 인증 복원을 요청하는 시점
- 인증이 끝나는 인증 만료 시점.

고객이 인증복원을 요청하는 경우 LRQA 는 고객 인증효력정지 기간에 따라 특별 사후심사를 수행해야 한다.

인증 효력 정지 시 고객은:

- LRQA 인증을 주장할 수 없다.
- 인증을 홍보할 수 없다
- 인증이 계약 조건인 경우 주문을 받을 수 없다.

고객이 인증 종료를 요청한 경우

고객은 인증계약의 종료를 요청할 수 있다. 사무소 담당자는 고객의 요청을 검토하여 사유를 파악하고 고객 불만 때문이 아니라는 사실을 입증해야 한다. 고객 불만이 있을 시에는 [KMSBSP 44010](#) 고객 불만 시스템에 따라 처리한다.

인증 종료 요청 사유가 타당할 시:

- 고객에게 필요한 조치를 알려준다.

- 관련 기록(예, 고객 데이터베이스)을 최신화하여 LRQA 인증 고객 목록에서 회사명을 삭제한다.
- 관련 담당자에게 인증 취소 통지문을 발송한다(예, DTI 및 그 밖의 등록부서)
- 미납한 요금 회수와 관련된 활동을 완료한 후, 기록 관리 절차 [KMSBSR51010](#)에 따라 고객 파일을 보관한다.

고객이 인증 시스템 유지에 실패한 경우

일정에 따른 사후심사 또는 재인증 심사에서 중부적합이 제기될 시, LRQA 는 시정조치를 검증하기 위해 추가적인 심사계획을 수립한다. 고객에게 시정 조치를 실행할 시간 여유를 제공할 시, 중부적합의 심각성에 따라 결정한다.

비고: 시정조치를 검토하기 위한 심사 일정이 확정되지 않은 경우에는, 고객에게 다음을 알린다:

- 인증의 효력정지
- 이후의 프로세스 및 필요한 조치.

고객의 제안으로, 중부적합이 3 개월 이상 지속되는 경우에는 [시정조치 검증 KMSBSP43015](#) 절차를 참조하여, 기술 검토자에게 알려야 한다. (기술 검토자 요구사항에 대해서는 [KMSBSR31110](#)을 참조한다)

비고 1: 고객의 전체 경영 시스템이 붕괴된 것으로 판단되는 경우에는, (예를 들어, 다수의 중부적합 발견) 해당 기술 검토자에게 그 즉시 보고한다.

비고 2: 예외적인 경우에는, [절차서 시정조치 검증 KMSBSP43015](#)에 에 따라 현장방문 없이 중부적합을 종료할 수 있다. 이 경우, 사전에 해당 기술 검토자의 합의를 얻어야 한다.

중부적합이 종료되거나 하향 조정되면, LRQA 는 심사일정에 따라 심사를 재개한다.

프로세스 절차서 [KMSBSP43015, 시정조치 검증](#)에 따라 시정 조치를 수용할 수 없을 시, 심사원은:

- 고객에게 인증효력정지 사실을 알리고, 이후의 프로세스 및 필요한 조치를 설명해준다.
- 심사 보고서 및 발견사항 일지에 문제점을 기록한다.

심사 이후:

- 심사원은 문서를 업로드한다
- 절차 [KMSBSR31110](#) 에 규정된 해당 기술 검토자가 보고서를 검토한다.
- 기술 검토자는 심사원의 결정을 확인한 후, 고객에게 서면으로 다음을 알린다:
 - 고객이 취할 조치 및
 - 해당하는 경우, LRQA 재심 절차([KMSBSP44010](#) 참조).

인증이 효력정지되면, 고객은:

- 인증 획득을 주장할 수 없다
- 인증을 선전할 수 없다
- 인증이 계약 조건인 경우 주문을 받을 수 없다

LRQA 는 고객이 효력정지 서신에 대응할 수 있도록 14 일을 기다린 후, 아래 프로세스를 진행한다.

고객의 효력정지에 대한 대응

고객의 대응 방법에 따른 LRQA 의 조치는 다음과 같다:

- a) 고객이 효력정지를 요청한 경우, 인증은 다음 시점까지 효력정지된다:
 - 고객이 인증 복원을 요청하는 시점 또는

- 인증 만료 시점.

b) 고객의 인증시스템 유지 실패로 인증이 효력정지된 경우, 다음 3 가지 대응이 가능하다:

- 고객은 시정조치를 취한 후 LRQA 에게 그 효과성 검증을 요청할 수 있다. 기술 책임자는 정해진 기간 내에 심사를 계획하여 조치가 수용가능한지를 검토할 것이다. **비즈니스 센터 기술 관리자는 적합성 검토를 위한 본 방문에 대하여 제안된 일정계획을 검토한다. 시정 활동 이 6 개월 이상 소요되는 경우, LRQA Link 의 고객 파일에 정당화 내용이 문서화되어 야한다. 본 방문 이후, 시정 활동이 적합하지 않은 경우, 취소를 승인한다.**
- 고객은 LRQA 재심 절차 ([KMSBSP44010](#))를 이용할 수 있다.
- 고객 대응이 없는 경우(14 일 이내에), 즉 고객이 시정조치를 취하지 않을 시, LRQA 는 인증을 취소한다.

인증이 취소되면, 기술 검토자는 서면으로 고객에게 다음을 알린다:

- 고객이 취할 수 있는 조치 및
- 해당하는 경우, LRQA 재심 절차([KMSBSP44010 참조](#))

LRQA 는:

- 관련 기록(예, 고객 데이터베이스)을 업데이트하여 LRQA 인증 회사 목록에서 회사명을 삭제한다
- 관련 담당자에게 인증 취소 통지문을 발송한다.(예, DTI 및 그 밖의 등록부서)
- 미납한 요금 회수와 관련된 활동을 완료한 후, 기록 관리 절차[KMSBSR51010](#)에 따라 고객파일을 보관한다.

인증 취소 공표

LRQA 는:

- 이해관계자들에게 가장 효과적이라고 사려되는 방법으로 인증취소를 공표한다.
- LRQA 인증회사 목록에서 회사 인증 참조 내용을 삭제한다.
- 관련 담당자에게 통보한다.(예, DTI 및 그 밖의 등록부서).

인증이 취소된 경우, 고객은 인증 또는 인증로고를 사용한 모든 문서를 회수해야 한다. LRQA 는 인증 및 인증 로고를 지속적으로 사용하는 업체를 상대로 법적 조치를 강구할 수 있다.

인증이 심사 후 복원된 경우, LRQA 는 인증취소가 통보된 이해관계자들에게 인증 복원을 알리기 위해 특별한 조치를 취하지 않는다.