

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | 인 증 절 차 안 내 | 페 이 지 | 1 / 14 |

1. 목 적

이 안내서는 인증 등록 신청자 및 등록된 조직에게 인증관련절차 및 심사결과 발생된 문서의 취급, 인증유지를 위한 의무와 유지, 정지 및 취소 기준 및 인증등록에 따른 최신정보를 적절하게 제공함으로써, 인증의 신뢰성을 제공하는데 그 목적이 있다.

2. 적용 범위

ITS의 인증서비스와 관련된 정보제공에 대하여 적용 한다

3. 책임과 권한

3.1 인증부서장

- (1) 인증관련 절차 변경에 따라 인증절차안내서 개정 및 유지
- (2) 인증절차(4. 인증절차 안내서)의 핵심 내용 요약 ITS 홈페이지 등에 공개적 공개
- (3) 인증승인, 정지, 취소현황 주기적 ITS 홈페이지에 공개적 공개

3.2 각 부서장

인증정보 안내 시 인증절차안내서 내용 활용

4. 용어 및 정의

4.1 경영시스템

품질,환경,안전보건경영시스템을 통칭하여 표현할 때 사용되는 용어이다.

4.2 인증조직

인증신청 조직 및 인증조직 모두를 표현할 때 사용되는 용어이다.

5. 일반 사항

5.1 법적.계약적 사항

5.1.1 ITS의 국문 및 영문의 표기는 다음과 같다.

- (1) 국문 : (주)아이티에스인증원
- (2) 영문 : ITS Certification Co., Ltd.

5.1.2 ITS는 국내 산업계의 경영시스템 구축을 지원하고 국가 산업 경쟁력 강화에 이바지함을 목적으로 상법 제4장 제1절(주식회사 설립)의 요구 항목에 의거하여 다음과 같이 설립되었다.

- (1) 법인명(단체명) : (주)아이티에스인증원
- (2) 대표자 : 박 준 영
- (3) 법인등록번호 : 110111-3253278
- (4) 주소 : 경기 하남시 미사강변한강로 135(망월동, 스카이폴리스) 지식산업센터 나동 856호

5.1.3 인증계약

ITS는 인증조직에게 인증활동을 제공하기 위하여 “인증신청/계약”절차서에 따라 법적으로 구속력 있는 계약을 체결하여야 한다. 또한 조직의 사업장이 복수인 경우, 인증부서장은 인증을 승인하고, 인증서를 발행하는 ITS와 인증범위에 포함된 모든 사업장간에 법적으로 구속력 있는 계약을 체결하고 있음을 보장하여야 한다.

5.1.4 인증에 대한 책임

(1) 적합성 유지에 대한 책임

경영시스템 표준에 대한 실행의 의도된 결과를 일관되게 달성하는 책임과 인증 요구사항에 대한 적합성의 책임은 인증기관이 아닌, 인증조직에게 있다.

(2) 인증결정에 대한 책임

ITS는 인증결정의 근거가 되는 충분한 객관적인 증거를 평가할 책임이 있으며, 심사결론을 토대로, 적합성에 대한 충분한 증거가 있는 경우 인증을 승인하고, 적합성에 대한 증거가 충분하지 않은 경우 인증을 승인하지 않는다는 결정을 내린다.

다만, 심사는 조직의 경영시스템 내에서 샘플링에 기초하여 실시하기 때문에, 요구사항에 대한 100%의 적합성을 보장하지는 않는다.

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 2 / 14 |

ITS는 인증의 승인, 거부, 유지, 인증범위의 확대 또는 축소, 갱신, 정지 또는 정지 후의 복원 또는 인증의 취소를 포함한 인증에 관련된 결정에 대한 책임 및 권한을 갖는다.

5.2 공평성 관리

5.2.1 ITS는 경영시스템 인증활동을 수행함에 있어 공평성의 중요성을 이해하고, 이해상충을 관리하며, 경영시스템 인증활동의 객관성을 보장한다는 방침을 수립하여 ITS 홈페이지에 게시한다.

5.2.2 ITS는 지속적으로 자신의 관계로부터 발생하는 모든 상충을 포함하여 인증을 제공함으로써 발생하는 이해상충과 관련된 리스크를 파악, 분석, 평가, 처리, 모니터링 및 문서화하는 프로세스를 수립하여, 공평성에 위협이 발생하는 경우, ITS는 '이해상충 리스크관리 절차'에 따라 해당 위협을 실증하고, 잔존하는 리스크를 문서화하여 관리한다.

해당 위협을 제거하거나 최소화 할 방법을 문서화하고 실증하여야 하며, 잔존하는 리스크를 문서화하여야 한다.

5.2.3 어떤 관계가 ITS의 공평성에 수용 불가능한 위협을 제공하는 경우, ITS는 해당 인증을 제공하지 않는다.

5.3 배상책임

5.3.1 ITS는 인증활동으로 인증조직에게 발생하는 위협에 대비하여, ITS가 운영하는 각 활동분야 및 지리상의 지역에서 ITS의 운영상 발생하는 배상책임을 지기 위하여 '인증기관 전문직업인 배상책임보험'에 가입되어 있다.

5.3.2 ITS는 ITS의 업무상 과실로 인하여 인증조직 또는 제3자에게 금전적 손해를 입힌 경우, '인증기관 배상책임관리 절차'에 따라 배상할 책임을 갖는다. 한다.

5.4 인증조직 준수사항

(1) 인증조직은 인증제도와 관련된 다음 법규의 요구사항을 준수해야 한다.

- ① 품질경영 및 공산품안전관리법
- ② 환경친화적산업구조로의 전환 촉진에 관한 법률
- ③ 산업안전보건법 등

(2) 심사 시, 시스템 구축관련 문서의 조사 및 이행상태를 확인하기 위하여 다음과 같은 사항을 허용하여야 한다.

- ① 모든 장소(현장)에 대한 출입
- ② 시스템 구축, 유지에 대한 기록의 열람
- ③ 인증조직 측 직원과의 면담
- ④ 인증에 관한 요구사항을 준수하고 심사에 필요한 모든 정보의 제공

(3) 인증조직은 인증등록 후 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 인증표준 및 ITS 심사기준에 부합되도록 시스템을 유지해야 한다.
- ② 6.5.3에 규정된 변경사항이 발생할 경우 발생 후 1개월 이내에 ITS로 통보해야 한다.
- ③ ITS의 기준에 따라 정기 또는 특별 사후관리심사 등 모든 심사가 원활하게 실시될 수 있도록 협력해야 한다.
- ④ 인증제도 운영과 관련하여 인정기관(KAB)에서 직접 실시하는 입회심사 및 특별 사후관리 심사 시 이를 허용하여야 하며, 이를 거부할 경우 인증 계약이 무효화될 수 있다.
- ⑤ 인증마크 사용 및 홍보요령을 준수해야 한다.
- ⑥ 심사비용을 정해진 기한 내에 납부해야 한다.
- ⑦ 발행된 부적합사항은 요구된 기한 내에 시정조치 하여 ITS로 제출해야 한다.
- ⑧ 인증신청 및 인증유지과정에서의 ITS와 인증등록기업 사이에 발생된 모든 인증관련 서류를 보관 유지해야 한다.
- ⑨ 인증을 획득한 시스템과 관련하여 이해관계자, 고객 및 소속직원으로부터 접수된 불만사항 및 시정조치 사항을 기록하고 ITS 요청 시 해당 기록을 제출해야 한다.

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 3 / 14 |

- ⑩ 매뉴얼의 개정 시 개정된 매뉴얼 목록을 ITS에 제출하여야 한다.
- ⑪ 인증조직은 ITS의 명예를 손상시킬 수 있는 방식으로 인증을 이용해서 안되며, 인증기관이 판단할 때 인증을 오도하거나 권한이 없는 기관이 인증한 것처럼 오도하지 않아야 한다.

6. 인증활동과 관련된 정보의 관리

6.1 인터넷 홈페이지를 통한 공개정보의 공유

ITS의 인터넷 홈페이지 등을 통하여 다음정보에 대해 접근/검색 가능하다.

- (1) 심사 프로세스
- (2) 인증의 승인,거부,유지,갱신,정지,복원,취소, 또는 인증 범위의 확대나 축소에 대한 프로세스
- (3) 인증기관이 운영하는 경영시스템 유형과 인증스킴
- (4) 인증기관명과 인증마크나 로고의 사용
- (5) 정보 요청, 불만 및 이의제기를 처리하는 프로세스
- (6) 공정성에 대한 방침
- (7) 인증활동 관련 질의 및 응답

6.2 요청시 정보제공

ITS는 이해관계자의 요청 시 다음정보를 제공하여야 한다.

다만, 보안상 필요한 경우, 조직의 요청에 따라 특정 정보에 대한 접근을 제한할 수 있다.

- (1) ITS가 활동하는 지리상의 지역
- (2) 승인된 인증 현황
- (3) 인증된 특정 조직의 이름, 관련 표준문서, 범위 및 지리상의 지역(도시 및 국가)
- (4) 인증활동 관련 질의 및 응답

6.3 인증마크의 사용

- (1) 인증조직은 ITS로부터 인증 받은 경영시스템에 대하여, 인증마크를 사용할 권한이 있다.
- (2) 인증마크의 사용에 관한 제반 사항은 ITS홈페이지에 게시되어 있는 ‘인증표시의 사용 및 홍보 절차’를 통해 연람할 수 있다.

6.4 인증활동 정보에 대한 기밀 유지

- (1) ITS는 인증조직의 인증심사과정에서 취득한 기밀사항에 대하여 정당한 필요성이 있다고 인정되는 경우를 제외하고, 그 기밀을 유지하며, 인증조직의 서면동의 없이 인증조직에 대한 정보를 사용하거나 제3자에게 누설하지 않는다.
- (2) ITS는 상기에 대한 기밀 유지를 위하여, ‘기밀유지 및 공개정보관리 절차’를 수립하여 운영하며, 만일, 법률에 의하여 ITS가 인증조직의 정보를 공개하였을 경우 해당정보를 공개하였음을 인증조직에 통보한다.

6.5 ITS와 인증조직간의 정보교환

6.5.1 인증활동 및 요구사항에 대한 정보

ITS는 다음 정보를 인증조직에게 제공하고 최신화 하여야 한다.

이에 대한 정보제공은 ITS 인터넷 홈페이지, 계약서, 제안서, 심사계획서, 인증절차 안내 등을 통해서 인증조직에게 제시할 수 있다.

- (1) 신청, 최초심사, 사후관리 심사와 인증의 승인, 거부 및 유지, 인증범위의 확대나 축소, 인증의 갱신, 정지나 복원을 위한 프로세스를 포함하는 최초인증 및 인증유지 활동에 대한 상세한 기술
- (2) 인증에 대한 규범적 요구사항
- (3) 신청, 최초인증 및 인증 유지를 위한 수수료에 관한 정보
- (4) 조직에 대한 인증기관의 요구사항
 - ① 인증 요구사항 준수

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 4 / 14 |

- ② 최초인증, 사후관리, 갱신인증 및 불만 해결을 위하여 필요한 문서의 제공 그리고 모든 프로세스, 장소, 기록 및 인원에 대한 접근기회를 포함한 심사 수행을 위한 모든 필요한 준비 실행
- ③ 해당되는 경우, 참관자(예 : 인정심사원 또는 심사원 훈련자)의 참여에 대한 수락 협의
- (5) 6.3항에 따라 어떠한 형식으로든 인증에 대한 의사소통을 할 경우 요구사항을 포함하여 인증된 조직이 지켜야 할 권리 및 의무를 기술한 문서
- (6) 불만 및 이의제기 처리 절차에 대한 정보

6.5.2 인증기관에 의한 변경통보(ITS -> 인증조직)

ITS는 인증 요구사항이 변경된 경우 다음과 같이 처리한다.

- (1) 최소한 1개월간의 시행 예고기간을 두고 변경내용 및 시행 일자를 인증조직에게 통보한다.
- (2) ITS에서 요구된 경우, 인증조직은 변경된 요구사항에 따라 문서화된 세부시행계획 또는 결과를 ITS에 제출 한다.
- (3) ITS는 정기 사후관리 또는 갱신심사 시 변경된 요구사항의 이행상태를 확인하며, 별도로 정하지 않는 한 기타 적절한 방법으로 계획된 기간 내에 이를 확인한다.

6.5.3 인증조직에 의한 변경통보(인증조직 -> ITS)

- (1) 인증조직은 다음과 같은 경영시스템 운영과 관련된 중대한 변경사항이 발생된 경우에는 변경사항을 ITS에 통보하여야 한다.
 - ① 법적, 상업적, 지위 또는 소유권.
 - ② 조직 및 경영진(예 : 핵심 경영진, 의사결정자 또는 기술적 직원)
 - ③ 연락 주소 및 사업장
 - ④ 인증 받은 경영시스템의 운영 범위
 - ⑤ 경영시스템 및 프로세스에 대한 중대한 변경
 - ⑥ 인증 받은 조직에게 심각한 사건이나 관련된 규제당국이 관여할 필요가 있는 법규위반사항이 발생
- (2) ITS는 인증조직으로부터 변경사항 접수 시 심사프로그램에 반영하여, 필요한 조치를 취하여야 한다.
 - ① 변경사항 확인을 위한 특별심사 실시 또는
 - ② 정기심사(사후, 갱신)시 변경사항 확인

7. 인증/심사 프로세스

7.1 인증 이전의 활동

7.1.1 신청

인증조직은 ITS에 인증신청이 필요한 경우, '신청서 및 설문서'에 다음정보를 반영하여 ITS에 제출하여야 한다.

- (1) 신청된 인증범위
- (2) 신청조직의 명칭, 사업장(들)의 주소, 조직의 프로세스 및 운영, 인적 및 기술적 자원, 부서, 관계, 기타 관련 법적 의무사항을 포함한 해당 인증스킴에서 요구하는 신청조직에 관련된 세부정보
 - ① 안전보건경영시스템의 경우, 상기 인적(*)자원에는 조직의 사업장에서 근무하는 인원뿐만 아니라 사업장에서 떨어진 곳에서 근무하는 인원에 대한 자세한 정보도 포함되어야 한다.
 - ② 주요 유해위험요인 및 프로세스와 관련된 안전보건리스크 파악자료
 - ③ 공정에 사용되는 주요 유해물질 및 적용되는 안전보건법규와 관련된 모든 법적 의무사항에 대한 정보
- (3) 요구사항에 대한 적합성에 영향을 미치는 외주처리 된 모든 프로세스에 대한 식별
- (4) 신청조직이 인증을 받고자 하는 표준(ISO 9001, ISO 14001 등) 또는 기타 요구사항
- (5) 인증대상 경영시스템에 관련된 자문의 제공여부 및 제공되었다면 제공자

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 5 / 14 |

7.1.2 신청서 검토

- (1) ITS는 다음을 보장하기 위하여 심사를 진행하기 전에 ‘인증신청/계약절차’에 따라 인증조직으로부터 접수한 신청서류 및 첨부된 정보를 검토하여야 한다.
 - ① 신청조직 및 경영시스템에 대한 정보가 심사프로그램을 개발하기에 충분함.
 - ② 인증기관과 신청 조직 간에 알려진 이해의 차이가 해결됨.
 - ③ 인증기관은 해당 인증활동을 수행할 적격성 및 능력을 갖추고 있음.
 - ④ 신청한 인증범위, 신청조직의 위치(들), 심사를 완료하는 데 요구되는 시간 및 인증활동에 영향을 미치는 기타 사안들을 고려함(언어, 안전성에 대한 조건, 공정성에 대한 위협 등).
- (2) 신청서 검토 후 ITS는 인증신청을 수락하거나 거부하여야 한다. 신청서 검토결과, 인증신청을 거부하는 경우 신청거부 사유를 문서화 하여야 하고 신청조직에게 명확히 알려야 한다.
- (3) ITS는 이러한 신청서 검토를 토대로, 심사팀에 필요한 적격성 및 인증결정에 필요한 적격성을 결정하여야 한다.

7.2 심사계획

7.2.1 심사 목적, 범위 및 기준의 결정

(1) 심사목적

심사목적은 다음과 같다

- ① 인증조직의 경영시스템 또는 그 일부가 심사 기준에 적합한지 결정
- ② 인증조직이 법규, 규제사항 및 계약 요구사항에 충족됨을 보장하기 위한 경영시스템의 능력에 대한 결정
- ③ 인증조직이 그들의 특정 목표의 달성을 합리적으로 기대할 수 있음을 보장하는 경영시스템의 효과성에 대한 결정
- ④ 해당되는 경우, 경영시스템의 잠재적인 개선 분야 파악

(2) 심사범위

심사범위는 심사 대상이 되는 사업장, 조직 단위, 활동, 프로세스 등과 같은 심사의 정도 및 경계를 포함 한다. 최초심사, 갱신심사 프로세스가 둘 이상의 심사(예, 여러 장소 심사)로 구성되는 경우 개별심사의 범위는 전체 인증범위를 포함하지 않을 수도 있으나, 전체적인 심사의 범위는 인증서의 범위와 일치되어야 한다.

조직의 안전보건경영시스템 성과에 영향을 미칠 수 있는, 조직이 통제하거나 조직의 영향하에 있는 활동, 제품 및 서비스는 안전보건경영시스템에 포함되어야 한다. 건설현장의 예와 같은 임시사업장은 위치에 상관없이 임시사업장을 통제하는 조직의 안전보건경영시스템에 포함되어야 한다.

(3) 심사기준

심사기준은 심사시 적합성을 결정하는 기준으로 사용되며, 다음사항이 포함된다.

- ① 경영시스템에 대해 규정한 기준 문서의 요구사항
- ② 규정된 프로세스 및 조직이 개발한 경영시스템의 문서

7.2.2 심사팀 선정 및 배정

(1) 심사팀 배정

ITS는 신뢰성 있는 인증심사의 제공을 위해 다음의 심사팀을 배정하여야 한다.

- ① ‘교육훈련 및 적격성관리 절차’에 따라 적격성을 갖춘 심사팀으로 구성
- ② ‘이해상충 및 리스크관리 절차’에 따라 인증조직에게 이해관계가 없는 인원으로 구성

(2) 안내자

인증조직은 원활한 인증심사가 수행됨을 보장하기 위하여 안내자를 배정하여야 하며, 안내자의 역할은 다음과 같다.

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 6 / 14 |

- ① 면담을 위한 연락 및 시간을 확정
- ② 현장의 특정 장소 또는 조직의 특정부서 방문 준비
- ③ 현장안전 및 보안절차와 관련된 규칙을 심사팀원에게 알리고 준수하도록 보장
- ④ 인증조직을 대신한 심사입회
- ⑤ 심사원의 요청에 따른 설명 또는 정보 제공

7.2.3 심사계획서

(1) 심사계획서 작성

심사팀장은 원활한 심사가 수행됨을 보장하기 위하여 '심사팀 구성 및 준비 기준'에 따라 심사계획서를 작성하여야 한다.

(2) 심사팀의 권한

심사팀은 인증조직의 현장에서 다음업무를 수행한다..

- ① 경영시스템에 표준과 관련된 조직의 구조, 방침, 프로세스 및 절차, 관련 문서를 검토하고 검증.
- ② 상기 ①의 사항들이 신청한 인증범위와 관련된 모든 요구사항의 충족여부 결정.
- ③ 인증조직의 경영시스템에 대한 신뢰성의 근거를 제공하기 위하여, 프로세스 및 절차가 효과적으로 수립, 실행 및 유지되는지를 결정.
- ④ 인증조직의 방침, 목표 및 세부목표(해당 경영시스템 표준 또는 기타 기준문서의 기대에 부합함)간의 불일치 사항을 인증조직에게 전달하여 조치를 취할 수 있도록 조치.

(3) 심사계획서 인증조직에게 전달

심사팀장은 심사계획서를 인증조직에게 전달하여야 하며, 심사일자는 인증조직과 사전에 합의하여야 한다.

(4) 심사팀원에 대한 정보를 인증조직에게 전달

ITS는 심사팀원의 명단 그리고 요청이 있는 경우 각 심사팀원에 대한 배경 정보를 인증조직에게 제공하여야 하며, 이 경우 인증조직이 특정 심사원이나 기술전문가의 선임에 반대를 표명하고, 그러한 반대가 타당한 경우 ITS가 심사팀을 재구성하기에 충분한 정도의 시간을 두어야 한다.

7.3 최초인증

7.3.1 최초인증심사

경영시스템에 대한 최초 인증심사는 두 단계, 즉 1단계 및 2단계로 실시한다.

7.3.1.1 1단계 심사

(1) 1단계 심사의 목적

1단계 심사의 목적은 다음과 같다

- ① 인증조직의 경영시스템을 문서화한 정보 검토
- ② 인증조직의 위치 및 사업장별 상태를 평가하고, 2단계 심사를 위한 준비상태를 결정하기 위하여 인증조직의 인원들과 논의
- ③ 표준의 요구사항, 특히 경영시스템의 주요 성과 또는 중대한 측면의 파악, 프로세스, 목표 및 운영과 관련된 인증조직의 상태 및 이해정도를 검토
- ④ 다음을 포함하여 경영시스템의 인증범위와 관련된 필수 정보 획득
 - 인증조직의 사업장(들)
 - 사용된 프로세스 및 장비
 - 수립된 관리 수준(특히 복수사업장을 보유한 조직의 경우)
 - 적용 가능한 법적, 규제적 요구사항
- ⑤ 2단계 심사를 위한 자원의 배정에 대해 검토하고 2단계 심사의 세부사항에 대하여 인증조직과 합의
- ⑥ 중대한 측면과 관련하여 인증조직의 경영시스템 및 사업장 운영에 대하여 충분히 이해함

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 7 / 14 |

으로써 2단계 심사 계획을 위한 중점사항 제공

- ⑦ 내부심사와 경영검토를 계획 및 수행하고 있는지의 여부를 평가하고, 인증조직이 2단계 심사를 받을 준비가 되었음을 경영시스템의 실행 수준이 입증하고 있는지를 평가

(2) 1단계 심사결과 조직에게 전달

심사팀장은 2단계 심사 중에 부적합으로 분류될 가능성이 있는 우려사항에 대한 식별을 포함하여 1단계 심사목적의 이행과 관련된 문서화된 결론과 2단계에 대한 준비상태를 인증조직에게 전달하여야 한다.

(3) 2단계 심사 일정의 협의

- ① 심사팀장은 1단계 심사와 2단계 심사간의 시간 간격을 결정함에 있어, 1단계 심사 중에 발견된 우려사항을 해결하고자 하는 인증조직의 요구를 고려하여야 한다.
- ② 경영시스템에 영향을 미칠 수 있는 중요한 변경이 발생하는 경우, 심사팀장은 1단계 심사 전체 또는 일부를 재실시할 필요가 있는지를 고려하여야 한다.
- ③ 심사팀장은 인증조직에게 1단계 심사의 결과에 따라 2단계 심사가 연기 또는 취소될 수 있음을 전달하여야 한다.

7.3.1.2 2단계 심사

(1) 2단계 심사의 목적

2단계 심사의 목적은 인증조직의 경영시스템에 대한 실행 및 효과성을 평가하는 것이다. 2단계 심사는 인증조직의 사업장(들)에서 실시하여야 하며, 적어도 다음 사항을 포함하여야 한다.

- ① 해당 경영시스템 표준 또는 기타 기준문서의 모든 요구사항에 대한 적합성에 관한 정보 및 증거
- ② 주요 성과 목표 및 세부목표(해당 경영시스템 표준 또는 기타 기준문서의 기대에 부합함.) 대비성과의 모니터링, 측정, 보고 및 검토
- ③ 적용 가능한 법적, 규제적, 계약적 요구사항을 충족시키는 것과 관련된 조직의 경영시스템 능력과 성과
- ④ 인증조직 프로세스의 운영 관리
- ⑤ 내부심사 및 경영검토
- ⑥ 인증조직의 방침에 대한 경영책임

(2) 최초인증심사 결론

심사팀은 1단계 및 2단계 심사 중에 수집한 모든 정보 및 심사증거를 분석하여 심사발견사항을 검토하고, 심사 결론에 합의하여야 한다.

7.4 심사수행

7.4.1 시작회의 개최

공식적인 시작회의는 인증조직의 경영자, 해당되는 경우 심사 대상이 되는 업무기능이나 프로세스의 책임자 참석하에 개최되어야 한다. 일반적으로 심사팀장이 수행하여야 하는 시작회의의 목적은 심사활동이 어떻게 진행될 것인가에 대한 간략한 설명을 포함하여야 한다. 세부사항의 정도는 인증조직이 잘 알고 있는 것과 심사 프로세스와 일치되어야 한다.

7.4.2 심사 중 의사소통

(1) 심사진행정보 교환

심사 중 심사팀은 정기적으로 심사 진행상황을 평가하고 정보를 교환하여야 한다. 심사팀장은 필요한 경우 심사팀원 간 업무를 재 배정 해야 하고 정기적으로 인증조직에게 심사 진행상황 및 우려사항을 전달하여야 한다.

(2) 긴급하고 심각한 위험 발생시 조치

심사 중 이용 가능한 심사 증거들이 심사 목표를 달성할 수 없거나 긴급하고 심각한 위험(예, 안전)을 나타내는 경우 심사팀장은 적절한 조치를 결정하기 위해 이를

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 8 / 14 |

조직 및 가능한 경우 인증기관에 보고하여야 한다. 이러한 조치는 심사계획서의 재확인 또는 변경, 심사 목표 또는 심사 범위의 수정, 또는 심사의 종료를 포함할 수 있다. 심사팀장은 취해진 조치의 결과를 인증기관에 보고하여야 한다.

(3) 변경사항 발생시 조치

심사팀장은 현장 심사 활동을 진행하면서 심사범위에 대한 변경의 필요성이 분명해지는 경우 인증조직과 검토하여야 하고 이를 ITS에 보고하여야 한다.

7.4.3 정보 획득 및 검증

(1) 샘플링 심사 실시

심사 중에 (기능, 활동 및 프로세스 간의 연계성에 관련된 정보를 포함하여) 심사 목적, 범위 그리고 기준에 관련된 정보는 심사의 증거가 되기 위해 적절한 샘플링을 이용하여 수집되고 검증되어야 한다.

(2) 정보수집 방법

심사 중에 정보수집 방법은 다음을 포함한다.

- ① 면담
- ② 프로세스 및 활동의 관찰
- ③ 문서 및 기록의 검토

안전보건경영시스템의 경우, 심사팀은 다음의 인원에 대하여 인터뷰를 실시하여야 한다.

- i) 안전보건에 대한 법적인 책임을 갖는 경영진
- ii) 안전보건에 대한 책임을 갖는 근로자 대표
- iii) 의사, 간호사와 같이 근로자의 보건을 모니터링할 책임이 있는 인원.
인터뷰를 원격으로 수행한 경우 정당성이 기록되어야 한다.

iv) 관리자, 정규직 및 임시직 근로자

다음의 인원이 인터뷰 대상으로 고려되어야 할 것(should)이다.

- i) 안전보건리스크의 예방과 관련된 활동을 수행하는 관리자 및 근로자
- ii) 계약자의 경영진 및 근로자

7.4.4 심사발견사항의 파악 및 기록

(1) 부적합의 식별 및 분류

적합성에 대한 요약과 부적합을 상세히 설명하는 심사 발견사항은 인증의 결정 또는 인증의 유지 결정을 위한 정보 제공을 위하여 식별, 분류 및 기록되어야 한다.

(2) 개선의 기회 식별

개선을 위한 기회는 경영시스템 인증스킴의 요구사항에서 금지하지 않는 한 식별되고 기록될 수 있다. 그러나 부적합사항에 해당하는 심사발견사항은 개선을 위한 기회로 기록해서는 안 된다.

(3) 부적합의 기술

부적합은 구체적인 요구사항에 대하여 기록되어야 하고, 부적합의 근거가 되는 객관적인 증거가 상세히 식별된 부적합에 대한 명확한 진술이 포함되어야 한다. 부적합사항은 그 증거가 정확하고 인증조직이 부적합에 대하여 이해했다는 것을 보장하기 위하여 인증조직과 협의되어야 한다. 그러나 심사원은 부적합의 원인이나 해결책을 제시해서는 안 된다.

심사팀(심사팀장 포함)은 조직이 관련된 규제 요구사항의 미준수를 발견했을 때 다음과 같이 조치한다.

- ① 규제요구사항 미준수가, 중대한 법규위반에 해당될 경우, 해당사항을 즉시 피심사자에게 인지시킨 후, 심사를 잠시 중단하고 심사팀장과 대책 협의

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 9 / 14 |

- ② 조직의 경영대리인 등과 문제의 심각성에 대한 인지 및 심사 중단여부 결정
- ③ 부적합 보고서를 작성하여, 해당 인원 또는 경영대리인의 서명
- ④ 종결회의 시 부적합(규제 미준수)에 대한 내용 및 시정조치 절차에 대한 설명

(4) 미해결사항 기술

심사팀장은 심사팀 및 인증조직 간의 심사 증거 또는 발견사항에 관한 어떠한 의견 차이이라도 해결하려고 시도하여야 하며 해결되지 못한 사항은 기록되어야 한다.

7.4.5 심사결론 준비

종료회의 전에 심사팀은 심사팀장 책임하에 다음 사항을 이행하여야 한다.

- (1) 심사 발견사항 및 심사 중에 획득된 기타 적절한 정보를 심사목적 및 심사기준과 비교 검토하고 부적합을 분류
- (2) 심사 프로세스에 내재된 불확실성을 고려하여 심사결론에 대한 합의
- (3) 필요한 모든 후속 조치를 합의
- (4) 심사 프로그램의 적절성을 확인 또는 수정이 필요한 사항 파악(예. 인증범위, 심사 시간 또는 심사일자, 사후관리 심사 주기, 심사팀의 적격성)

7.4.6 종료회의 개최

공식적인 종료회의는 참석자를 기록하고 인증조직의 경영자 및 적절한 경우 심사 받은 기능 또는 프로세스의 책임자가 참석한 상태에서 진행하여야 하며, 안전보건경영시스템의 경우, 조직의 대표자에게 「안전보건에 대한 법적 책임이 있는 관리자, 근로자의 보건에 대한 모니터링 책임이 있는 인원 및 안전보건에 대한 책임이 있는 근로자 대표」를 종료회의에 참여시키도록 요청해야 한다. 종료회의에의 불참에 대한 정당성은 기록되어야 한다.

상기에서 정당성이란 회사측이 현장 근로자와 관련된 발견사항을 산업안전보건위원회 등을 통하여, 공지하든지 해당인원의 인터뷰 대상자 성명을 심사보고서에 기술한 경우 등을 말한다

- (1) 일반적으로 심사팀장이 수행하여야 하는 종료회의의 목적은 인증에 관한 추천사항을 포함하여 심사 결론을 발표하는 것이다. 모든 부적합은 이해가 되도록 제시하고 이에 대한 처리 기간이 합의되어야 한다
- (2) 인증조직에게 질문할 기회를 주어야 하며, 심사팀과 인증조직간에 심사 발견사항 또는 결론에 관한 의견 차이는 논의되어야 하고, 가능하다면 해결되어야 한다. 해결되지 않은 의견 차이는 기록되어야 하고 ITS에 알려야 한다.

7.4.7 심사보고서

- (1) 심사팀장은 인증조직에게 각 심사에 대해 서면 보고서를 제공하여야 한다. 심사팀은 개선의 기회를 파악할 수 있으나, 특정한 해결책을 권고해서는 안된다. 심사보고서의 소유권은 ITS에 있다.
- (2) 심사팀장은 심사 보고서를 작성하고 그 내용에 대해 책임져야 한다. 심사보고서는 정보에 근거하여 인증결정이 가능하도록 정확하고 간결하고 명확한 심사기록을 제공하여야 한다.

7.4.8 부적합 원인분석

심사팀장은 인증조직에게 발견된 부적합사항을 해소하기 위하여 정해진 시간 내에 원인을 분석하고, 인증조직이 취했거나 취할 계획인 구체적인 시정 및 시정조치를 기술하도록 요구하여야 한다.

7.4.9 시정 및 시정조치의 효과성

- (1) 심사팀장은 인증조직이 제출한 시정 및 시정조치를 검토하여 이들에 대한 수락

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 10 / 14 |

여부를 결정하여야 하며, 취해진 모든 시정 및 시정조치의 효과성을 검증하여야 한다.

- (2) 심사팀장은 인증조직에게 검토와 검증의 결과를 알려야 하며, 효과적인 시정 및 시정조치를 검증하기 위하여 추가적인 전면 심사, 부분 심사, 또는 문서화된 증거(차기 심사 시 확인)가 요구되는지의 여부를 심사대상 조직에 통보하여야 한다.
- (3) 시정 및 시정조치의 효과성 확인은 조직이 제공한 문서를 검토하거나 필요한 경우 현장방문을 통해 확인할 수 있다. 일반적으로 이러한 활동은 심사팀원에 의하여 실시된다.

7.5 인증결정

7.5.1 인증결정권자의 배정

ITS는 인증 승인이나 거부, 인증범위의 확대나 축소, 인증 정지나 복원, 인증 취소나 갱신에 대한 결정을 내리는 인원/위원회는 해당 심사를 수행하지 아니한 자로 구성하여야 하며, 인증 결정을 내리도록 임명된 인원(들)은 적절한 적격성을 갖추어야 한다.

7.5.2 인증결정 이전의 조치

ITS는 인증승인, 인증범위의 확대나 축소, 인증 갱신, 정지나 복원 또는 취소에 대한 결정을 내리기 전에 '인증결정 및 등록 절차'에 따라 다음사항을 검토하여야 한다.

- (1) 인증 요구사항 및 인증범위와 관련하여 심사팀이 제공한 정보가 충분함
- (2) 모든 중부적합에 대하여 심사팀이 시정 및 시정조치를 검토, 수락 및 검증하였음
- (3) 모든 경부적합에 대하여 심사팀이 시정 및 시정조치에 대한 조직의 계획을 검토, 수락 및 검증하였음

7.5.3 최초승인을 위한 정보

- (1) 심사보고서 포함 심사자료의 제출

심사팀은 다음사항이 포함되도록 심사자료를 ITS에 제출하여야 한다.

- ① 심사 보고서
- ② 부적합에 대한 의견 및 해당되는 경우 인증조직이 취한 시정 및 시정조치
- ③ 신청서 검토를 위해 인증기관에 제공되었던 정보에 대한 확인
- ④ 심사목적이 달성되었다는 확인
- ⑤ 인증의 승인 여부에 대한 권고 및 기타의 조건사항이나 관찰사항

- (2) 중부적합의 시정조치 시한

ITS는 중부적합의 시정 및 시정조치의 실시를 2단계 심사의 종료일 이후 6개월 내에 검증할 수 없다면, ITS는 인증을 추천하기 이전에 2단계 심사를 다시 실시하여야 한다.

- (3) 인증기관 전환

인증조직이 기존인증기관으로부터 유효한 인증서를 ITS로 전환하고자 하는 경우, 조직은 전환인증신청서 및 다음의 서류를 ITS에 제출하여야 하며, ITS는 '인증심사 운영 절차'에 따라 전환인증을 수행할 수 있다.

- ① 기존 인증기관의 유효한 인증서 사본
- ② 심사 보고서 사본(최종 최초/갱신심사 ~ 사후심사까지)
- ③ 해당될 경우 부적합 보고서 및 시정조치 증빙자료

7.5.3 갱신인증의 승인을 위한 정보

인증결정인원은 갱신심사 결과, 인증유지 기간 동안의 시스템에 대한 검토결과, 인증의 사용자들로 부터 접수된 불만에 대한 검토결과 등을 근거로 인증의 갱신여부를 결정하여야 한다.

7.6 인증유지

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 11 / 14 |

7.6.1 사후관리 활동

(1) 사후관리 활동

사후관리 활동에는 다음이 포함될 수 있으며, 인증조직은 ITS의 요청 시 이에 협조하여야 한다.

- ① ITS가 인증과 관련된 측면에 대하여 인증조직에게 질의
- ② 인증조직의 운영에 대한 조직의 선언 검토(예. 홍보물, 웹사이트)
- ③ 인증조직에게 문서 및 기록(서면 혹은 전자매체)을 제공하도록 요청
- ④ 인증조직의 성과를 모니터링하는 기타 수단

(2) 사후관리 심사

사후관리 심사는 현장심사지만 전체 시스템에 대한 심사일 필요는 없으며, ITS는 인증조직의 인증된 경영시스템이 갱신심사와 갱신심사 사이의 기간 동안 요구사항을 지속적으로 충족시킨다는 신뢰를 유지할 수 있도록 이러한 사후관리 심사를 여타의 사후관리 활동과 함께 계획하여야 한다. 관련된 경영시스템에 대한 각 사후관리심사는 다음을 포함하여야 한다.

- ① 내부심사 및 경영검토
- ② 이전 심사에서 발견된 부적합에 대해 취해진 조치에 대한 검토
- ③ 불만의 처리
- ④ 인증조직의 목표 달성과 각 경영시스템(들)의 의도된 결과를 달성하는 것과 관련한 경영시스템의 효과성
- ⑤ 지속적 개선을 목적으로 계획된 활동의 진행 경과
- ⑥ 지속적인 운영 관리
- ⑦ 변경사항에 대한 검토
- ⑧ 마크의 사용 및/또는 기타 인증에 대한 언급

7.6.2 갱신심사

7.6.2.1 갱신심사 계획

(1) 갱신심사 목적

갱신심사의 목적은 경영시스템 전반의 지속적인 적합성 및 효과성을 확인하고, 인증범위에 대한 경영시스템의 지속적인 관련성 및 적용성을 확인하는 것이다. 갱신심사는 해당 경영시스템 표준 또는 기타 기준문서의 모든 요구사항을 지속적으로 충족시키는지를 평가하기 위하여 계획 및 실시되어야 한다. 갱신심사는 인증만료일자 이전에 갱신이 시의 적절하게 이루어질 수 있도록 적절한 시간 안에 계획되고 실시되어야 한다.

(2) 최근의 인증주기에 대한 경영시스템 성과를 고려

갱신인증활동은 이전 사후관리 심사보고서에 대한 검토를 포함하여야 하고, 가장 최근의 인증주기에 대한 경영시스템 성과를 고려하여야 한다.

(3) 변경사항에 따라 1단계 심사가 요구될 수 있음

경영시스템, 인증조직 또는 경영시스템이 운영되는 상황(예. 법령의 변경)에 중대한 변경이 있는 경우, 갱신심사 시 1단계 심사가 요구될 수 있다.

7.6.2.2 갱신심사

(1) 갱신심사시 포함사항

갱신심사에는 다음 사항을 다루는 현장심사를 포함하여야 한다.

- ① 내부 및 외부의 변경사항에 대한 경영시스템 전체의 효과성과 인증범위에 대한 경영시스템의 지속적인 관련성 및 적용성
- ② 전반적인 성과를 제고하기 위하여 경영시스템의 효과성 및 개선을 유지하고자 하는 실증된 의지
- ③ 인증조직의 목표 달성과 각 경영시스템(들)의 의도된 결과를 달성하는 것과 관련한 경영시스템의 효과성

(2) 중부적합에 대한 시정/시정조치 기한 설정 및 검증

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 12 / 14 |

ITS는 모든 중부적합에 대하여 시정 및 시정조치를 위한 기한을 설정해야 하며, 이러한 조치는 인증의 만료 이전에 실행 및 검증되어야 한다.

- (3) 인증만료일 이전에 갱신심사 실시
 갱신 인증 활동이 현재 보유한 인증의 만료일 이전에 성공적으로 완료된 경우, 신규인증의 만료일은 기존 인증의 만료일에 기초할 수 있다. 신규 인증서의 발행일은 갱신인증 결정일자 또는 그 이후가 되어야 한다.
- (4) 인증추천의 제한
 ITS가 갱신인증 심사를 완료하지 않았거나 ITS가 인증 만료일 이전에 중부적합에 대한 시정 및 시정조치의 실행을 검증할 수 없다면, 갱신 인증이 추천되어서는 안 되며, 인증의 유효성이 연장되어서는 안 된다. 조직에게 관련 내용을 통지하고 그에 따른 결과가 설명되어야 한다.
- (5) 인증서의 복구
 인증의 만료 이후, ITS는 두드러진 갱신인증활동이 완료되었다는 전제 하에 6개월 이내에 인증을 복구할 수 있고, 그러지 않다면 최소한 2단계 심사가 실시되어야 한다. 인증서에 표기되는 인증유효 일자 는 갱신인증 결정일자 또는 그 이후가 되어야 하며, 만료일은 기존인증 주기를 기반으로 설정되어야 한다.

7.6.3 특별심사

(1) 인증기업의 변경발생시

인증기업의 품질시스템에 영향을 주는 변경사항이 발생할때 시행하는 특별심사는 '인증 심사 운영 절차서'에 따라 신청서를 검토하여 인증등록 신청자 또는 등록된 조직에게 변경된 사항에 대한 특별심사를 안내한다.

(2) 단기에고 심사

ITS는 불만사항을 조사하거나, 변경사항에 대응하여, 또는 인증이 정지된 인증조직에 대한 후속조치로서, 단기에고 후에 인증된 인증조직에 대해 심사를 실시하거나 통보 없이 심사를 실시할 수 있다. 이 경우, ITS는 다음과 같이 업무를 수행하여야 한다.

다만, 안전보건경영시스템의 경우, 중대한 사고나 중대한 법규 위반과 같이 안전보건과 관련된 중대한 사건이 발생한 사실을 OQS가 인지한 경우에는, 경영시스템이 손상되었거나 및 효과적으로 작동하고 있는지의 여부를 조사하기 위해 관찰관사가 관여하는 것과는 별도로 특별심사가 필요한 경우, OQS는 조사 결과를 문서화하여야 한다.

- ① ITS는 이러한 단기에고 방문을 실시하는 조건을 기술하고, 사전에 이에 대해 인증 조직에게 주지시켜야 한다.
- ② 인증조직이 심사팀원의 선임에 반대할 수 있는 기회가 충분치 않기 때문에, ITS는 심사팀의 배정에 각별한 주의를 기울여야 한다.

7.6.4 인증의 정지, 취소 및 인증범위 축소

(1) 인증의 정지

인증조직은 다음에 해당될 경우 인증의 효력이 정지된다.

[인증범위 전부정지]

- (1) 정해진 기한 내에 사후관리심사를 수심하지 않아 인증정지에 대한 예고공문을 접수한 후 1개월 이내에 사후관리심사가 이루어지지 않은 경우
- (2) 인증심사결과 인증시스템이 적용표준 요구사항을 충족시키기 위한 자원 및 인증조직이 없거나 인증시스템이 대부분 가동되지 않는 경우
- (3) 이해관계자로부터 클레임이나 사회적 물의에 의하여 인증시스템에 대한 신뢰성이 없는 경우
- (4) 인증제도, 인증요구사항의 변경에 대하여, 인증조직이 대응조치를 취하지 않은 경우
- (5) 현장확인심사 결과 중부적합이 발생하여 재확인심사를 실시한 결과 중부적합이 재 발생된 경우
- (6) 인증마크의 오용으로 시정명령을 받은 이후 1개월 이내에 시정조치가 되지 않은 경우

| | | | |
|------------|--------------------|--------------|----------|
| ITS | 절 차 서 | 문 서 번 호 | ITS-P811 |
| | 인 증 절 차 안 내 | Edition/Rev. | 3 / 1 |
| | | 페 이 지 | 13 / 14 |

- (7) 인증심사비용을 납부하지 않은 경우
- (8) 인증계약에 따른 조직의 의무사항을 준수하지 않았을 경우
- (9) 인증서의 적용범위를 초과하여 사용한 경우
- (10) 인증신청 및 심사 중 제공된 정보나 문서가 허위로 판명된 경우
- (11) 조직 개편이나 시스템의 중대한 변경사항이 공개되지 않은 경우
- (12) OQS와 계약 또는 합의 사항을 위반한 경우
- (13) 인증조직이 자발적으로 인증정지를 요청한 경우
- (14) 증부적합의 경우, 90일 이내에 시정조치가 되지 않은 경우
- (15) 관할관서로부터 행정처분/개선명령(중대 사고 또는 법규위반)을 받았으나, 관할관서의 요청 기한 내에 효과적으로 시정조치가 취해지고 있지 않을 경우

[인증범위 일부정지]

- (1) 일부 인증표준, 인증범위, 인증사업장에 대하여 1년간 시스템 이행실적이 없는 경우
- (2) 인증범위 생산제품이 일부 1년간 생산실적이 없는 경우

(2) 인증의 취소

인증조직은 다음에 해당될 경우 인증이 취소된다.

- ① 상기 효력정지 또는 인증유예 처분에도 불구하고 3개월이 지나도록 시정조치가 이루어지지 않을 경우(단, 적당한 사유가 있는 경우 ITS의 판단에 따라 문서화되고, 인정기관의 동의를 얻을 경우 취소 유예될 수 있다.)
- ② 인증조직이 공식적으로 인증서를 반납한 경우
- ③ 인증범위에 포함된 제품(공정)의 생산, 활동이나 서비스가 중단된 경우(해당 범위에 한함)
- ④ 인증등록고객의 해체, 연락두절 등으로 인증조직의 실체가 없어지거나 확인되지 않은 경우
- ⑤ 인증서 유효기간 내에 인증효력이 3회 이상 정지된 경우
- ⑥ 인증서 회수 요청 접수 후 1개월을 초과하여 불응한 경우

(3) 인증의 복원

ITS는 정지를 초래한 사안이 해결된 경우 정지된 인증을 복원하여야 한다.

7.7 이의제기 및 불만처리

- (1) 인증조직은 ITS의 인증운영에 대하여 불만, 이의사항이 있을 때에는 45일이 경과하기 전에 서면으로 이의제기 및 불만처리 요구를 할 수 있다.
 - ① 정당한 사유 없이 인증신청이 거부되었을 경우.
 - ② 심사진행 또는 심사결과에 대하여 동의할 수 없을 경우
 - ③ ITS의 심사 또는 심사원이 인증관련 법령 및 기준을 준수하지 않아 유.무형의 피해가 있었거나 예상되는 경우
 - ④ 기타 ITS의 업무처리결과가 불만족한 경우
- (2) ITS는 사안의 중대성을 감안하여, 처리팀을 운영할 수 있으며, 이때, 처리팀에는 해당 사안에 직접적 이해관계가 없는 인원으로 구성한다.
- (3) ITS는 이의제기 및 불만사항이 접수되는 경우, ‘불만 및 이의사항 처리 절차’에 따라 1개월 이내에 조치결과를 인증조직에게 서면으로 통보하여야 한다.
- (4) 인증조직이 조치 결과에 동의하지 않는 경우 중재 또는 인정기관의 유권해석에 따르게 된다.

8. 관련문서

- 8.1 인증 표시의 사용 및 홍보 절차서
- 8.2 불만 및 이의사항 처리 절차서