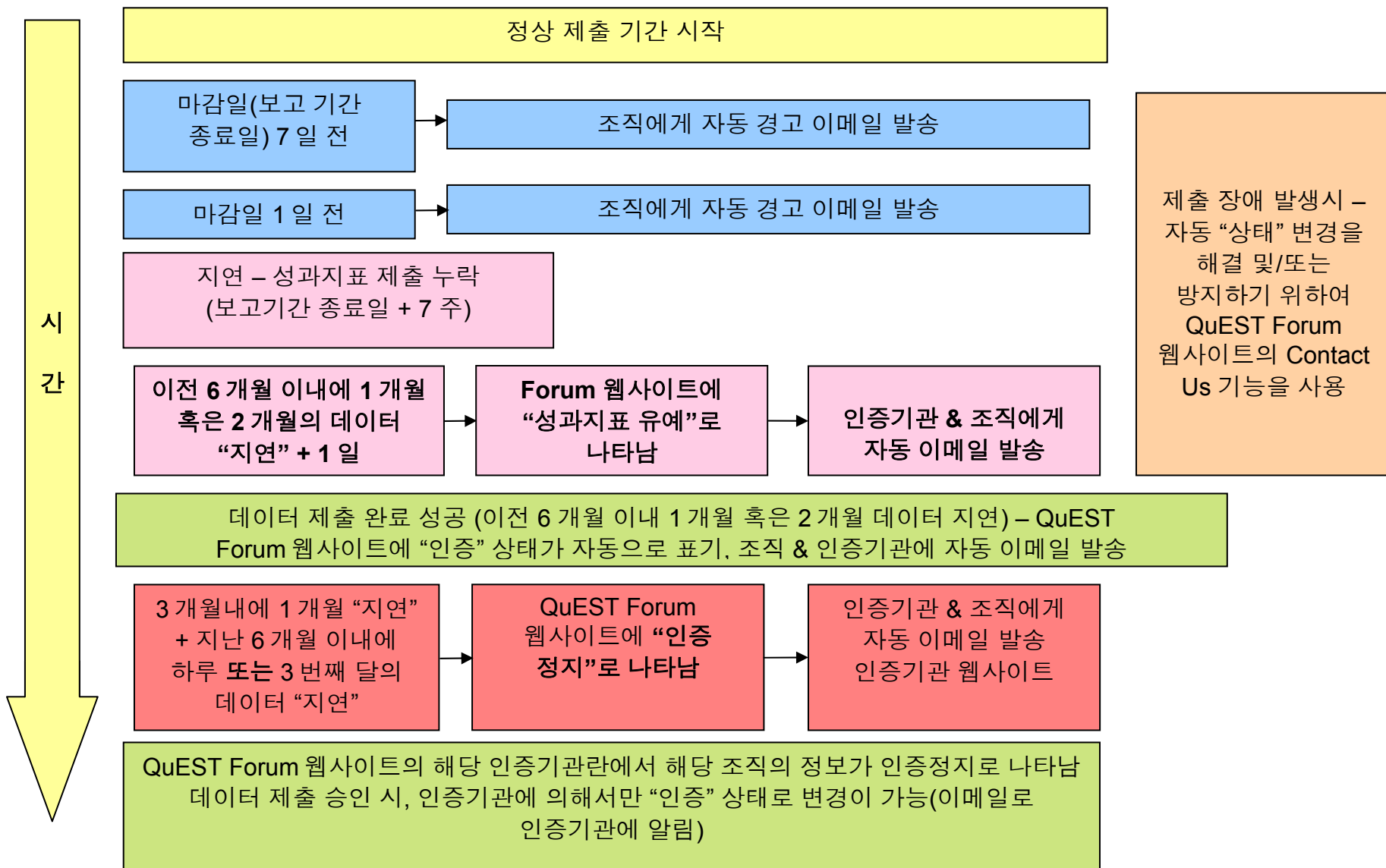


<p>1. 출처 작업그룹(WG):</p> <p>작업그룹: 관리감독(Oversight) 문의처: Tom Yohe (Thomas.f.yohe@alcatel.com) 또는 contact@questforum.org</p>	<p>2. 지침 번호:</p> <p>06-003A</p>
<p>3. 관련 문서:</p> <p>해당사항 없음</p>	<p>4. 발행 일자:</p> <p>2006/11/14</p>
<p>5. 발행 이유:</p> <p>데이터 적시제출 규정의 자동화된 실행에 관한 공지</p>	
<p>6. 지침 내용:</p> <p>TL 9000 성과지표 핸드북은 인증 받은 조직이 보고해야 할 기간의 종료일로부터 7 주를 넘기지 않는 기간 내에 데이터를 제출하도록 규정하고 있다. 이 요구사항을 이행하기 위하여, 2006 년도 4/4 분기 데이터 제출을 기점으로 새로운 프로세스가 진행되고 있다. 제출 기간을 지키지 않는 조직은 QuEST Forum 웹사이트상의 목록에서 “성과지표 유예”의 상태로 나타날 것이다. 이 상태는 요구일의 3 개월 이내에, 데이터를 제출한다면 ”인증”으로 바뀌어 질 것이다. 데이터 제출을 이행하지 않거나, 제출일자를 자주 어기게 되면, TL 9000 인증이 정지에 이르게 된다. 정지 상태를 인증 상태로 변경하기 위해서는 조직을 인증한 해당 인증기관의 조치가 필요하다. 실행 프로세스에 대한 세부사항은 다음 첨부자료를 참고하시오.</p>	
<p>7. 코멘트:</p>	
<p>제출 만료일 1 주 전까지 데이터가 접수되면 해당 조직으로 경고 이메일이 발송되며, 만약 데이터 제출 하루 전까지도 데이터가 도착되지 않으면, 이메일이 재 발송될 것이다. MRS 내에서 시스템 상의 문제로 인해 데이터 제출을 할 수 없는 경우, 성과지표 유예와 정지 프로세스의 실행은 불가능할 것이다. 데이터 제출에 어려움이 있는 모든 조직은, 신속한 문제 해결을 위해, QuEST Forum (questforum.org) 또는 TL 9000 (tl9000.org) 웹사이트의 Contact US 기능을 통하여, TL 9000 관리자와 연락을 취하여야 할 것이다. 이러한 연락은 데이터 제출의 지연을 방지하기 위하여 데이터 제출일 이전에 행해져야만 한다.</p>	

지연 데이터 제출 규칙 실행 프로세스



데이터 제출 정지 프로세스

분기별 데이터 제출

√ 데이터 제출

X = 데이터 누락

L = 데이터 제출 지연

2006										2007						
	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월
규칙 1				X	X	X				상태 변경: “ 데이터 제출 유예 ” - 인증기관 통보, 데이터 수령 시 “ 인증 ”						
										분기말 분기말+7 주+1 일을 기점으로, 분기내 데이터 제출이 한 달분 이상 지연시						
규칙 2	√	√	L	√	X	√				“ 인증 정지 ” 로 상태 변경 - 오직 인증기관을 통해 “ 인증 ” 상태로 복귀						
										분기말 지난 분기에 한달분 이상 지연시						
규칙 3	√	X	√	√	√	√				“ 인증 정지 ” 로 상태 변경 - 오직 인증기관을 통해 “ 인증 ” 상태로 복귀						
										분기말 지난 분기 데이터 중, 한 달 분이 미제출 된 경우						

데이터 제출 정지 프로세스

월별 데이터 제출

√ 데이터 제출

X = 데이터 누락

L = 데이터 제출 지연

2007												2008
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월

규칙 1:
6개월동안 1달
데이터 누락

	√	√	√	√	X								
					 월말								

상태 변경: “ 데이터 제출 유예” - 인증기관
통보, 데이터 수령 시 “ 인증” 상태로 복귀

월말+7주+1일을
기점으로, 한 달
분데이터 지연시

규칙 2:
6개월동안 2달
데이터 지연
또는 누락

	√	√	L	√	X								
			 월말	 월말	 월말								

상태 변경: “ 데이터 제출 유예” - 인증기관
통보, 데이터 수령 시 “ 인증” 상태로 복귀

두번째 지연 또는 누락된 달 말 + 7주 + 1일을 기점으로,
지난 6개월동안 지연 또는 누락이 두 번 있는 경우

규칙 3:
3개월동안 1달
데이터가 누락

		√	√	X	√	√	√						
				 월말	 월말	 월말							

인증 정지” 로 상태 변경 - 오직 인증기관을
통해 “ 인증” 상태로 복귀

월말 + 3개월 + 7주 + 1일을 기점으로, 누락된
1개월 데이터가 3개월 내에 제출되지 않는 경우

규칙 4:
6개월동안 3달
데이터 지연
또는 누락

	√	√	L	√	L	X							
			 월말	 월말	 월말	 월말							

인증 정지” 로 상태 변경 - 오직 인증기관을
통해 “ 인증” 상태로 복귀

3번째 지연 또는 누락된 달 말 + 7주 +
1일을 기점으로, 지난 6개월간 3달
데이터가 미제출 또는 지연될 경우,

제안된 정지 프로세스 (2007년 12월부터 유효) – TL 9000 인증 기업 & 성과지표 데이터 제출 지연

비고 : MRS(Measure Repository System)의 시각은 그리니치 표준시(GMT)이며, 데이터 제출 시각은, 제출자의 현지 시각이 아닌 MRS의 시각에 따라 기록한다.

아래의 차트는 TL 9000 인증 “성과지표 유예” 혹은 “정지”에 대한 기준이며, 이들 규칙의 도입부터 월별 제출이 실행될 때(2008년 1월)까지의 관련당사자들의 책임을 포함한다.

*** 독촉/경고 이메일 프로세스는, 데이터가 “지연” 되기 전, 기업 담당자에게 자동 송부됨.**

1 차 이메일 : 데이터 제출 마감일 7 일 전

2 차 이메일 : 데이터 제출 마감일 1 일 전

TL 9000 인증 기업	인증상태	QuEST Forum	인증기관
<p>1. 3 개의 연속되는 월 (1 분기)별 데이터 제출 지연 시 - QuEST Forum 웹사이트에 “데이터 제출 유예”로 변경</p> <p>(분기별, 월별 제출 기한은 분기말일로부터 7 주 + 1 일 이내)</p>	데이터 제출유예	지연된 성과지표 데이터를 받는대로 “인증” 상태로 복원. 인증기관에게 이메일을 통해 “데이터 제출 유예” 및 인증상태로의 변경을 통보	이메일을 통해 “데이터 제출 유예”와 “인증” 상태로의 변경을 통보 받음. 차기 사후관리 심사 대상에 지연사유파악을 포함.
<p>2. 3 개월을 초과하는 월별 데이터 제출 지연 시(월별 데이터가 해당 분기 말일로부터 3 달 + 7 주 + 1 일 이전에 제출되지 않는 것을 기준으로 함) - QuEST Forum 웹사이트 상의 상태가 “인증정지”로 변경</p>	인증정지	인증기관에게 이메일을 통해 “인증 정지 상태”로의 변경을 통보	<p>“ 인증정지” 를 기업과 같이 해결하기 위한 책임이 있음. 해결책으로는 “특별” 심사 또는 인증기관과 TL 9000 기업 간에 서로 협의한 다른 방법을 이용.</p> <p>문제를 성공적으로 해결할 경우, 인증기관은 해당 기업을 “인증” 상태로 복원. 만약 문제가 원만히 해결되지 않으면, 인증을 취소.</p> <p>인증기관은 “ 인증정지” 에 따른 해결결과를 QuEST Forum 에 통보</p>

<p>3. 4 개월 또는 그 이상의 연속적인 데이터 제출 지연(즉, 2 분기간에 걸쳐 발생할 경우) - 해당 분기 말일로부터 1 개월 + 7 주 + 1 일까지 제출하지 않았거나 혹은 그 이후에 제출한 경우, 4 개월 혹은 그 이상의 연속적인 달에 해당됨 - QuEST Forum 웹사이트에 “인증 정지”로 변경</p>	<p>인증정지</p>	<p>인증기관에게 이메일을 통해 “인증 정지” 상태로의 변경을 통보</p>	<p>상기의 2 번 항과 동일</p>
---	-------------	---	----------------------

제안된 정지 프로세스 (2008 년 1 월 8 일부터 유효- 월별 제출에 근거)

- TL 9000 인증 기업 & 성과지표 데이터 제출 지연

아래의 차트는 TL 9000 인증 “성과지표 유예”, “정지”, 관련당사자들의 책임에 대한 기준을 포함한다.

TL 9000 인증 기업	인증상태	QuEST Forum	인증기관
<p>1) (6 개월 기간 이내) 1 회 월별 성과지표 데이터 제출 지연시- QuEST Forum 웹사이트 상의 상태가 “데이터 제출 유예”로 변경</p>	<p>데이터 제출 유예</p>	<p>지연된 성과지표 데이터를 받는대로 “인증” 상태로 복원. 인증기관에게 이메일을 통해 “성과지표 유예” 및 “인증”으로의 상태 변경을 통보</p>	<p>이메일을 통해 “데이터 제출 유예”와 “인증” 상태로의 변경을 통보 받음. 차기 사후관리 심사 대상에 지연사유 파악을 포함.</p>
<p>2) (6 개월 기간 이내) 2 회 월별 성과지표 데이터 제출 지연시 - QuEST Forum 웹사이트 상의 상태가 “데이터 제출 유예”로 변경</p>	<p>데이터 제출 유예</p>	<p>지연된 성과지표 데이터를 받는 동시에 “인증” 상태로 복원. 인증기관에게 이메일을 통해 “데이터 제출 유예”로의 변경과 가능한 경우 “인증”으로의 상태 변경을 통보</p>	<p>이메일을 통해 “성과지표 유예”와 “인증” 상태로의 변경을 통보 받음. 차기 사후관리 심사 대상에 지연 사유를 포함.</p>

<p>3) 1회 월별 데이터 제출이 3개월 이상 지연 시 - QuEST Forum 웹사이트 상의 상태를 “인증 정지”로 변경</p>	<p>인증정지</p>	<p>이메일을 통해 인증기관에게 “인증 정지”로의 상태 변경을 통보</p>	<p>“ 인증정지” 를 기업과 같이 해결하기 위한 책임이 있음. 해결책으로는 “특별” 심사 또는 인증기관과 TL 9000 기업 간에 서로 협의한 다른 방법을 이용. 문제를 성공적으로 해결할 경우, 인증기관은 해당 기업을 “인증” 상태로 복원. 만약 문제가 원만히 해결되지 않으면, 인증을 취소. 인증기관은 “ 인증정지” 에 따른 해결결과를 QuEST Forum 에 통보</p>
<p>4) (6개월 기간 이내) 3회 또는 그 이상 월별 성과지표 데이터 제출 지연 시 - QuEST Forum 웹사이트 상의 상태가 “인증 정지”로 변경</p>	<p>인증정지</p>	<p>이메일을 통해 인증기관에게 “인증 정지”로의 상태 변경을 통보</p>	<p>상기의 3번 항과 동일</p>

** 제출 지연은 매월 말에서 7주 + 1일이 지난기간으로 정의한다.