MANAGEMENT CERTIFICATION LICENSE

경영인증교육원
MANAGEMENT CERTIFICATION INSTITUTE

MCI

ISO 심사원
자격 인증과정

모듈과정 (MC)

심사 기초부터 심화까지
실제 심사진행 과정 모의 수행

강의 개요

본 과정은 ISO9001&14001:2015의 내용을 기초로 진행되며 심사원보(인증심사원 과정) 자격등록 가능자에 한하여 진행됩니다.

경영인증교육원
MANAGEMENT CERTIFICATION INSTITUTE

강의 목표

강의 목표

- 본강의를 통해 ISO9001&14001:2015의 심화적인 내용의 학습과 실제 심사활동간 발생되는 행위에 대한 모의 심사를 경험할 수 있다.
- 본강의를 통해 실제 심사활동에서 발생되는 심사원들의 실행문서에 대한 실습을 할 수 있다. (심사보고서 및 심사노트 작성 등)

강의 방법

- 본강의는 8시간/4일 과정으로 총 4일간 진행된다.
- 동영상 시청 및 모의 심사를 통한 심사보고서 작성을 진행한다.

시험 Test ☐	발표 Presentation ☐	유인물 활용 Handouts ☐	문제풀이 Problem Solving ☐
실습/실기 Experiment Practice ☑	현장답사 Field Trip ☐	사례조사 Case Study ☐	토의/토론 Discussion ☑

과제 평가

동영상 혹은 오프라인 강의 (50%)

동영상 강의 수강률 미달시 (80% 이하) 감점

토론 (30%)

토론 적극 참여 시 가산점

최종 검증보고서 작성(20%)

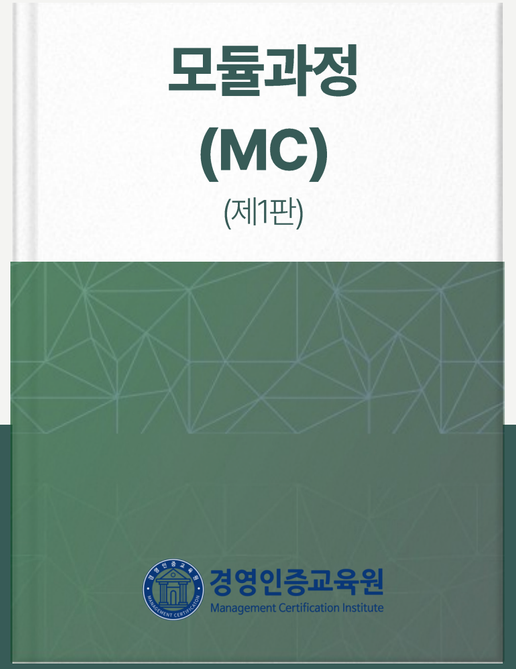
비대면 오픈북으로 진행 / 객관식 & 주관식 약술 및 논술형

교재 / 참고자료

Lecture schedule

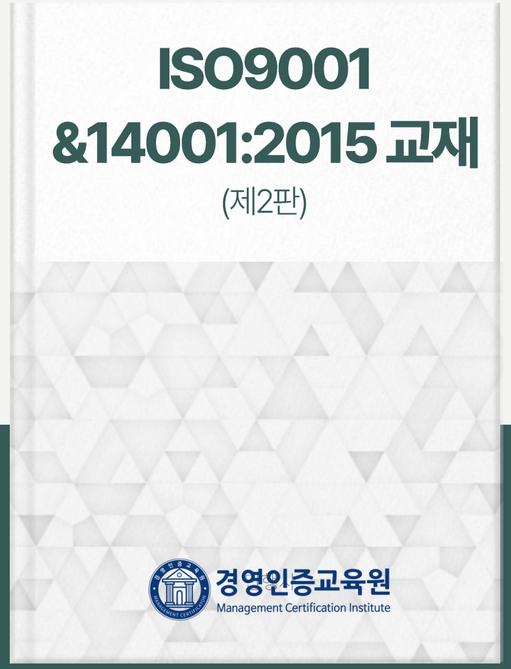
주교재

모듈과정 (MC) - 경영인증교육원 배포 문서



부교재

ISO 9001&14001:2015 교재 - 경영인증교육원 교재



강의 일정

Lecture schedule

1일차	2일차	3일차	4일차
Chapter 1	Chapter 2	Chapter 3	Chapter 4
ISO인증심사의 진행 프로세스 이해	**인증심사 구성의 이해**	**ISO9001 /14001:2015 심사사항**	**ISO45001:2018**
I인증 프로세스의 이해 ● 모의 심사 보고서 작성	실제 심사진행시 확인해야할 사항 ● 모의 심사 보고서 작성	실제 심사진행시 확인해야할 사항과 요구사항의 이해 ● 모의 심사 보고서 작성	실제 심사진행시 확인해야할 사항과 요구사항의 이해 ● 모의 심사 보고서 작성

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 4항 조직상황

4.1 조직과 조직상황의 이해

*해당조항은 기업 내/외부 이슈사항 파악과 분석하여 조직 상황의 변화에 대비하기 위함이다.

[확인자료 : '내부, 외부 이슈사항 파악 시트' 혹은 '내 외부 이슈'라는 단어가 포함된 시트]

*확인해야할 사항

-조직 내/외부 이슈를 결정하여서 시트로 관리하고 있는가?

-이슈 사항을 정리하고 해당 이슈가 경영검토시 반영이 되고 있는가?

#팁? : 피심사조직의 내부상황과 인증범위를 파악하고 유추가 가능한 이슈에 대해서 생각해본다.

-문서양식의 기본

*기업내의 문서는 작성의 주체 (부서명/작성자) 그리고 작성일자 그리고 책임자의 서명이 필수이다.

*조항에서 요구하는 사항이 포함되어 있다면 문서양식의 제한은 없다.
단, 지나치게 복잡하거나 가시적으로 파악이 힘든 양식이라면 개선이 필요하다.

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

부 서 명		내외부 이슈 현황	작 성	승 인
작 성 자				
작 성 일				

구 분		이슈 및 기대사항	리스크 및 기회
내부이슈	설비/장비	챔버 등 신뢰성 장비 운영	전기 사용량 증가
			대기오염물질 배출량 증가
			폐기물 위탁처리량(비용) 증가
		폐기물 발생량 증가	폐기물 처리비용 증가 및 부과금 상승
	물 질	가공라인 증설	부자재 (알코올,불멸잉크 등) 사용량 증가
			폐기물 발생량 증가 [폐박스,폐지 등]
			전기 사용량 증가
	인 적	신규직원 채용	환경기술인 직무 미숙련자 발생
		회사조직 개편	품질/환경시스템 운영 업무효율 향상
		주 52시간제 도입	기존 노동력 이탈
		작업환경	작업자 건강장애 우려(청력)

1 페이지

구 분	이슈 및 기대사항	리스크 및 기회
외부이슈	폐기물 매립지 감소	매립 폐기물 처리비용 인상
	폐기물 처리업체 인허가 및 지도점검 강화	위탁 처리업체 영업정지 등 거래중단
	온실가스 할당범위 감소	에너지 절약 압박
	주요 정부기관 환경 감시기준 강화	법규위반시 과태료, 벌금 등 처벌수위 강화
	국민들의 안전/환경 관심 증가	환경민원 증가
	고객사 안전/환경 기대수준 상승	고객사 안전환경 관리기준 강화
	환경법규강화 (화관법)	위험물질 보관에 대한 법규위반

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 4항 조직상황

4.2 이해관계자의 니즈와 기대 이해

*해당조항은 기업의 이해관계자를 파악하여 니즈,기대를 관리하기 위함이다.

[확인자료 : '이해관계자 파악 시트' 혹은 '이해관계자'라는 단어가 포함된 시트]

*확인해야할 사항

-조직과 연관된 이해관계자를 파악하고 있는가?

-이해관계자의 요구사항을 파악하고 관리하고 있는가?

-해당 내용이 경영검토시 반영되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

부서명		이해관계자 현황	작성	승인
작성자				
작성일				

구 분	이해관계자	이해관계자 요구 및 기대사항
1	경영진/주주	환경 사고 예방 및 관련 법규준수
		원가절감을 통한 이익율 증대(폐기물 감축 및 에너지 절감)
2	은행금융 기관	시설물 화재예방
3	고 객	원재료의 환경 법규 관련 중금속 사용 규제
		작업자 안전에 대한 사회적 책임 요구
4	공급업체	생산물량 확보 및 Order의 증가
5	폐기물위탁업체	폐기물 성상별 분리 보관
6	자가측정위탁업체	배출농도 법적기준치 준수
7	직 원	안전하고 깨끗한 작업장 환경, 지속적인 일자리 보장
8	노동조합	안전사고 예방 증진활동
9	인근기업/지역사회	악취, 소음 및 기업의 사회적 책임 요구
10	한국환경공단(정부기관)	폐기물 적법처리 시스템 운영
		폐기물 저감 계획수립 및 관리
11	화학물질관리협회(정부기관)	화학물질배출량 및 유통량 조사보고/ 안전한 관리
12	안양시 환경사업소(정부기관)	배출시설 및 방지시설 인허가 철저
		배출시설 및 방지시설 법규기준에 준하여 운영관리
13	한국환경산업기술원(정부기관)	환경경영정보공개시스템 운영
14	에너지관리공단(정부기관)	온실가스 배출권 인증, 거래등록부관리, 배출권 제출
15	안양시 환경기획과(정부기관)	지정폐기물이 혼입되지 않도록 관리
		일반폐기물 관리 및 적법 처리
16	환경보전협회(정부기관)	방지시설운영기록부 전산화 관리

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 4항 조직상황

4.3 품질경영시스템의 적용범위 (ISO9001:2015 한정)

*품질경영시스템 적용범위의 정의 와 표시가 매뉴얼에 표시되어 있는가를 확인한다.

[확인자료 : 매뉴얼의 4.3항 내용]

*확인해야할 사항

-품질매뉴얼에 적용되는 기업의 주소 및 제품과 서비스 활동 표시는 적절하게 되어 있는가?

#팁? : 인증범위와 실제 생산되는 제품 및 서비스에 대한 명칭이나 공정에 대한 내용이 포함되어 있는지 확인한다.

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 4항 조직상황

4.3 환경경영시스템의 적용범위 (ISO14001:2015 한정)

*환경경영시스템 적용범위의 정의 와 표시가 매뉴얼에 표시되어 있는가를 확인한다.

[확인자료 : 매뉴얼의 4.3항 내용]

*확인해야할 사항

-환경매뉴얼에 적용되는 기업의 주소 및 활동 표시는 적절하게 되어 있는가?

#팁? : 환경경영시스템이 어떤 제품 및 서비스활동에 적용되고 포함되어 있는지 확인한다.

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 4항 조직상황

4.4 품질&환경경영시스템과 그 프로세스 (ISO9001&14001:2015)

*각 프로세스와의 상관관계를 확인하고 누락여부는 없는지 확인한다.

[확인자료 : 매뉴얼의 4.4항 내용]

*확인해야 할 사항

-기업이 고객요구사항을 파악하여 고객만족 관련 프로세스를 정의 하고, 고객/관리/지원 등 간의 상호작용 흐름을 기업 내부의 매뉴얼 등 문서화 하고 있는가?

-환경관련 전 과정의 프로세스의 상호작용에 관하여 정의되고 문서화되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 5항 리더십

5.1 리더십과 의지표명

*품질(환경)경영시스템을 도입하고자 하는 최고경영자 및 최고경영진의 리더십을 조항의 요구사항에 맞게 확인하고 의지표명과 실행의지를 실증한다.

[확인자료 : 품질(환경)방침과 품질(환경)목표, 법적 규제적 준수의무 사항, 경영진의 인터뷰 내용을 참고]

*확인해야 할 사항

-품질(환경)경영방침, 목표 수립/관리의 여부 (매뉴얼상의 기재여부 및 전직원에게 공유 여부)

-자원가용성의 보장/인원의 적극 참여를 독려하는 내용 포함

-의사소통의 포함

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 5항 리더십

5.2 방침

*ISO 품질(환경)경영시스템 도입 시 최고경영자(대표)는 규격에서 요구하는 품질방침을 수립,실행,유지 해야 한다.

[확인자료 : 기업의 품질(환경)방침공개여부(홈페이지 혹은 현수막, 액자 등 게시 여부),방침 및 목표 교육 실적 직원 인터뷰를 통한 품질방침 인식 여부 확인]

*확인해야 할 사항

-기업의 품질(환경)방침과 목표는 문서화 되어있고 수립/실행/유지되고 있는가?

-기업의 품질방침이 ISO9001 요구사항을 반영하고 있는가? (5.2.1항)

-기업의 환경방침이 ISO14001 요구사항을 반영하고 있는가? (5.2항)

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 5항 리더십

5.3 조직의 역할, 책임 및 권한

*기업의 조직 프로세스(조직도 등)에 따른 업무의 정의와 구성원의역할과 책임,권한 설정

*확인해야 할 사항

-기업의 프로세스에 대한 분장업무 정의,구성원의 역할과 책임 권한은 명시되어 있는지?

-ISO9001의 책임과 권한 : 5.3.a~e

-ISO14001의 책임과 권한 : 5.3.a~b

-프로세스에 따라 조직이 구성되어 있고, 조직별 품질(환경)업무 분장과 역할이 명확히 되어 있는지?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 6항 기획

6.1 리스크와 기회를 다루는 조치

*향후 발생할 가능성이 있는 리스크/기회의 정의, 리스크/기회의 영향 파악(환경측면,환경영향 환경법규 등) 및 대비하여 리스크 회피와 기회 획득이 필요하다.

[확인자료 : 리스크 파악 및 기획관리 조치 계획서, SWOT분석표, FMEA(고장형태 영향분석), 환경측면파악표 ,환경영향평가서, 환경영향등록표, 부서별 환경영향평가표, 환경법규등록대장, 환경법규 등록표 등]

*확인해야 할 사항

-기업의 내/외부 상황/이해관계자 요구사항 그리고 도출된 리스크와 기회에 대한 조치계획들이 명확하게 수립되어 있는지?

-리스크와 기회에 대한 정의 및 대응방법과 영향등이 매뉴얼 혹은 절차서에 명시되어 있는지?

-리스크와 기회에 대한 구분이 되어 있는지?

-환경영향성 평가는 언제 실시하였는지? 평가 결과는 보유하고 있는지?

-환경측면 및 영향평가 프로세스의 보유여부 확인 및 절차에 따라 관리되고 있는지?

-환경측면 준수의무사항은 무엇이 있으며, 기업이 파악한 준수의무 사항은 무엇인지?

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

리스크평가 기준표(내외부이슈/이해관계자)

1. 중대성

구 분	1점	2점	3점	4점	5점
정보	일반대중의 특이한 관심이 없는 정보	조직 또는 조직과 관련된 인원이 관심을 갖는 정보	조직의 운영에 민감한 정보	조직의 이해관계자에게 민감한 정보	지속적으로 중요한 영향을 미치는 정보
재산피해	자산의 경미한 손상 또는 파손	경미한 손상 또는 자산의 <1% 파손	손상 또는 전체 자산의 <10% 파손	광범위한 손상 또는 전체자산의 <30% 손실	전체자산의 >30% 손실
기업의 이미지	-지역적으로만 언급 -빨리 잊어버림 -운영상의 영향을 받지 않음 -자체적인 개선이 요구됨.	-경영층의 조사필요 -단기간의 지역매체 관심 -몇가지 지역수준의 행동 유발	-국가의 지속적인 관심 -외부기관의 검증 -분기 정도의 브랜드 영향	-1년정도의 브랜드에 영향 -주요공정의 심각한 제한	-국제적인 관심 -정부의 지속적인 규제확확대 -브랜드 및 조직의 능력에 심각한 영향
기회손실	-사소한 영향 -비핵심 공정의 최소한의 영향 -영향은 일상적인 업무로 처리가능함.	-조직의 기능에 일부 영향을 미침 -시스템 품질향상의 측면에서 처리 할 수 있음.	-목표 미달성과 같은 성과 감소의 형태로 조직에 영향을 줌. -조직의 존재에 위협적은 아니나 심각한 검토의 대상	조직의 핵심활동의 위축을 초래함(서비스 지연, 매출손실 고객 불만 등)	-프로젝트,활동,조직의 핵심활동수행이 불가능함

2. 가능성

구 분	기 회	확 률	빈 도
1점	예외적인 상황에서 발생 할 수 있음.	>5%	30년에 한두 번 발생하거나 발생할 가능성이 있음.
2점	여러 요소의 비정상적인 상황이 중복되는 상황에서 발생할 수 있음.	5%>P>35%	회사 또는 동종업계에서 30년에 1~2번 발생함.
3점	일부 비정상적인 상황에서 발생할 가능성이 있음.	35%>P>65%	회사 또는 동종업계에서 지난 10년동안 한번 이상 발생하거나, 향 후 10년 이내에 발생 할 가능성 있음.
4점	정상적인 경영활동에서 발생할 것으로 추측됨.	65%>P>95%	회사 또는 동종업계에서 지난 10년 동안 2~3번 이상 발생하거나 향 후 몇 년 이내 발생할 가능성이 있음.
5점	정상적인 경영활동에서 발생할 것으로 추측됨.	<95%	회사에서 지난 10년동안 2~3번 발생하였으며, 향후 거의 확실히 발생 할 가능성이 있음.

3. 위험성

구 분		중대성				
		1	2	3	4	5
가능성	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

등급	1<L<5	5<M<15	15<H<25

RISK 파악 및 평가서

개정번호	0	RISK 파악 및 평가서	작 성	검 토	승 인
개정일자					
작성일자					
부 서 명					
작 성 자					

대상업무 : 내부이슈

구분	평 가 대 상		리스크평가			등급	추진 계획 및 방향	일정	책임자
	이 슈	리 스 크 및 기 회	중대성	가능성	위험성				
1	신뢰성 시험장비 추가 도입 및 시험 진행	전기 사용량 증가	2	4	8	M	에너지사용 목표관리제도 운영	[illegible]	
2	신뢰성 시험장비 추가 도입 및 시험 진행	대기오염물질 배출량 증가	1	3	3	L	이산화탄소 목표관리제도 운영	[illegible]	
3	신뢰성 시험장비 추가 도입 및 시험 진행	폐기물 위탁처리량(비용) 증가	1	4	1	L	폐기물 관리 표준 준수	[illegible]	
4	생산라인 증설	위험물질/전기 사용량 증가	2	4	8	M	에너지 및 폐기물배출량 측정관리	[illegible]	
5	폐기물 발생량 증가	폐기물 처리비용 증가 및 부담금 상승	3	1	3	L	환경목표 반영		
6	신규조직 채용(환경기술인)	전문성 미 확보로 관련 법규 위반	5	3	15	H	환경실무교육 이수(사외)	~4/4분기	
7	회사조직 개편	환경시스템 운영 업무흐름 향상	2	2	4	L			
8	주 52시간제 도입	기술 노출력 이탈	2	2	4	L			
9	작업환경측정	작업자 건강장애 우려(청력)	1	5	5	M	귀마개 착용/칸막이설치	[illegible]	
10	ISO14001(2015 ver)전환	환경경영시스템 요구사항 불만족	3	3	9	M	ISO 14001 교육	2/25~	

개정번호	0	RISK 파악 및 평가서	작 성	검 토	승 인
개정일자					
작성일자					
부 서 명					
작 성 자					

대상업무 : 외부이슈

구분	평 가 대 상		리스크평가			등급	추진계획 및 방향	일정	
	이 슈	리 스 크 및 기 회	중대성	가능성	위험성				
1	폐기물 매립지 감소	매립 폐기물 처리비용 인상	2	4	8	M	환경목표 반영		
2	폐기물 처리업체 선정 및 관리 강화	위탁 처리업체 영업정지 등 처리중단	2	2	4	L	협력업체 관리	~4/4분기	
3	온실가스 할당범위 감소	에너지 절약 압박	2	4	8	M	에너지 및 이산화탄소 측정관리	[illegible]	
4	주요 정부기관 환경 감시기준 강화	법규위반시 과태료벌금 등 처벌수위 강화	4	2	8	M	준수평가 실시 및 조치	1회/분기	
5	국민들의 안전환경 관심 증가	환경민원 증가	4	1	4	L			
6	고객사 환경 기대수준 상승	고객사 환경 관리기준 강화	4	2	8	M	ISR 및 환경경영시스템 인증	요구사항발생시	
7	환경법규 강화(화학물질관리법)	위험물질 보관에 따른 법규 위반	5	1	5	M			

개정번호	0	RISK 파악 및 평가서	작 성	검 토	승 인
개정일자					
작성일자					
부 서 명					
작 성 자					

대상업무 : 이해관계자의 기대 및 요구사항

구분	평 가 대 상		리스크평가			등급	추진계획 및 방향	일정	
	이해관계자	기대 및 요구사항	중대성	가능성	위험성				
1	경영진/주주	환경 사고 예방 및 법규준수	4	3	12	M	환경경영시스템 효과적 운용		
2	경영진/주주	원가절감을 통한 이익 증대	3	3	9	M	환경목표(폐기물 및 에너지)		
3	유관공공기관	시설물 화재예방	5	3	15	H	소방법 준수 및 비상사태 훈련		
4	고 객	원자료의 환경 법규 관련 물질 사용 규제	5	2	10	M	ISR 승인 및 정기 검사		
5	공급업체	생산물량 확보 및 Order의 증가	1	4	4	L	공급업체 관리		
6	폐기물 위탁업체	폐기물 성상별 분리 보관	2	2	4	L	폐기물관리 표준		
7	직 원	안전하고 깨끗한 작업장 환경	4	2	8	M	3정5S 활동 및 작업환경측정		
8	인근기업/지역사회	악취, 소음 및 사회적 책임 요구	2	1	2	L	의사소통 및 모니터링		
9	한국환경공단	폐기물 적법처리 및 저감 요구	4	1	4	L	폐기물관리 표준		
10	화학물질관리협회	배출량 및 유통량 조사보고/ 안전관리	4	1	4	L	유해화학물질관리표준		

개정번호	0	RISK 파악 및 평가서	작 성	검 토	승 인
개정일자					
작성일자					
부 서 명					
작 성 자					

대상업무 : 준수의무(폐기물)

구분	평 가 대 상		리스크평가			등급	추진계획 및 방향	일정	책임자
	준수의무	리스크	중대성	가능성	위험성				
1	폐기물 보관장 상태	악취 발생	3	3	9	M	폐기물관리 표준	~4/4	폐기물담당자
2	폐기물 인허가	폐기물 방출 및 조업정지	2	3	6	M	폐기물관리 표준	~4/4	폐기물담당자

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

담당	검토	승인

SWOT 분석보고서

분석일 :

RISK분석 대상 : 생상성향상

분석자 :

내부역량 / 외부환경		강점 (S)	약점 (W)
		1. 제품군의 다양성 2. 단납기의 대응력 3. 제품소재의 다양한 활용성 4. 설비능력의 우수성	1. 무한경쟁 진입 2. 고객 욕구의 다양화 3. 환경규제의 심화 4. 다품종으로 인한 생산 및 관리의 어려움
기회(O)	1. CEO의 혁신성 2. 연구, 개발인원의 활용	1. 설비 및 지그의 활용으로 공정의 개선 2. 일부 자동화라인의 구성으로 인한 생산성 향상 및 제품 품질의 안정화	1. 직무교육의 확대로 인한 근로자의 질적향상
위협 (T)	1. 전문인력확보의 어려움 2. 제품군의 다양성 3. 원자재가격의 상승으로 인한 이익악화 4. 단납기/생산시간의 부족으로 인한 불량발생	1. 공정별 전문인력 확보를 통한 라인의 안정화 2. 새로운 소재의 접근으로 원가절감	1. 공정별 표준화를 통한 생산성 향상 2. 표준부품 사용으로 자재수급 시간 단축을 통한 생산시간의 확보 3. 소량생산품 전용라인의 확보

부서별 분석 필요

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

환경영향 평가 SHEET

번호	세부공정 (업무)	환경측면 (투입물)	직적 /간접	심각도(S)									빈도(F)			가능성(p)			법규 규제 ®	민원 여부 (A)
				대기오염		수질오염		폐기물	토양 오염	천연자원	소음 진동	악취	정상	비정상	비상 사태	과거	현재	미래		
				관리	비관리	관리	비관리													

구분	산출 방식
배점(Total)	S x F x P x L x A
심각도(S: Severance)	S1 + S2 + S3 + ••••••••+ Sn
빈도(F: Frequency)	F1 + F2 + F3
가능성(P: Probability)	P1 + P2 + P3
법규규제(L: Legality)	L1, L2 또는 L3
민원여부(A: Appeal)	A1, A2 또는 A3

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

-국내 10대 환경규제법

*회사의 환경측면과 해당될 경우 반드시 관리하여야 한다.

법 시행령 및 시행규칙 확인 방법 (국가법령정보센터 : http://www.law.go.kr/main.html)

1)대기환경보전법

2)악취방지법

3)소음진동관리법

4)토양환경보전법

5)하수도법

6)물환경보전법

7)폐기물관리법

8)화학물질관리법

9)화학물질의 등록 및 평가등에 관한 법류

10)잔류성유기오염물질관리법

-규제법에 대한 관리

국가법령의 경우 법/시행령/시행규칙으로 구분되어 있다.

기업에서 관련법을 관리하고 실행하기위해서는 시행령 및 시행규칙중 해당하는 내용으로 리스트를 작성하고 시행결과에 대한 별도의 점검과 관리가 이루어져야한다.

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

쪽수 : 1 / 1	환 경 법 규 등 록 부[10년]							확 인 :	
법 규 명	관 련 법 조 항	등록 일자	개정 일자	확 인 방 법	확 인 일 자				책 임 자
산업안전보건법	법률 제 7467호			www.safety.or.kr					
산업안전보건법시행령	대통령령18609호			www.safety.or.kr					
산업안전보건법시행규칙	부령 제 217호			www.safety.or.kr					
산업안전기준에관한규칙	노동부령 제197호			www.safety.or.kr					
산업보건기준에관한규칙	노동부령 제195호			www.safety.or.kr					
소음.진동규제법	법률 제 6845호			www.me.go.kr					
소음.진동규제법시행령	대통령령1953호			www.me.go.kr					
소음.진동규제법시행규칙	환경부령 제151호			www.me.go.kr					
폐기물관리법	법률 제 7459호			www.me.go.kr					
폐기물관리법시행령	대통령령18471호			www.me.go.kr					
폐기물관리법시행규칙	환경부령 제169호			www.me.go.kr					
악취방지법	법률 제 7459호			www.me.go.kr					
악취방지법시행령	대통령령18471호			www.me.go.kr					
악취방지법시행규칙	환경부령 제170호			www.me.go.kr					
대기환경보전법	법률 제 7170호			www.me.go.kr					
대기환경보전법시행령	대통령령18695호			www.me.go.kr					
대기환경보전법시행규칙	환경부령 제170호			www.me.go.kr					
오수분뇨처리법	법률 제 6827호			www.me.go.kr					
오수분뇨처리법시행령	대통령령18065호			www.me.go.kr					
오수분뇨처리법시행규칙	환경부령 제145호			www.me.go.kr					

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 6항 기획

6.2 품질(환경) 목표와 목표달성 기획

*연간 품질(환경)목표 추진계획 및 실적표, 세부목표 변경요청 등

[확인자료 : 연간 품질목표 추진계획 및 실적표, 세부목표 변경요청서 등]

*확인해야 할 사항

-기업 전체의 품질(환경) 목표는 물론 각 기능별,계층별,프로세스에서 기업의 품질(환경)방침과 일관성 있는 세부목표 및 추진 계획을 수립하고 실적관리를 하고 있는가?

-환경방침/목표/책임부서/주기/일정 등에 대한 문서화는 되고 있는가?

-환경목표와 실적에 대한 근거는 무엇인가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 6항 기획

6.3 변경의 기획

*품질(환경)경영시스템 변경은 신중하게 진행되어야 한다.

[확인자료 : 품질(환경)경영시스템 변경관리 절차서, 변경(이력) 관리대장 등]

*확인해야 할 사항

-품질(환경)경영시스템 변경시 리스크와 기회 등을 포함하여 기업의 변경관리절차에 따라 이뤄지고 있는가?

-변경목적/결과/온전성/자원 가용성/책임과 권한등의 연관된 항목도 변경이 자연스러운가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 지원

7.1 자원 (ISO9001:2015 에 한함)

7.1.2 인원 - 필요한 인원의 확보

[확인자료 : 자산목록, 직원명부,조직도,비상연락망]

*확인해야 할 사항

-기존 자원의 능력/제약사항 확인, 필요시 외부지원 확보 (7.1.1 일반사항)

7.1.3 기반구조 - 필요 기반시설 정의 및 제공/유지

[확인자료 : (인적,물적,환경적) 자산관리대장,설비관리대장, 설비이력카드,제조 설비 점검표,설비점검계획표 및 기준표 등]

*확인해야 할 사항

-기업이 각 프로세스별 필요 기반시설을 확보 하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

7.1.4 프로세스 운영 환경 - 적절한 업무 환경 제공/관리

[확인자료 : 업무환경 점검표, 3정5S점검표]

*확인해야할 사항

-기업은 각 프로세스별 운용에 필요한 적절한 업무환경을 갖추고, 관리하고 있는가?

7.1.5 모니터링 자원과 측정 자원 - 제공된 모니터링 및 측정장비 관리

[확인자료 : 계측장비 관리대장, 계측장비 이력카드, 계측장비 식별 내역 등]

*확인해야할 사항

-제품 및서비스 요구사항 적합성 검증에 필요한 모니터링 및 측정 장비를 정한 후, 확보하여 관리하고 있는가?

7.1.6 조직의 지식 - 기업내 지식자산 관리 및 이용

[확인자료 : 기업의 지식관리대장 (특허, 고객표준 포함) 등]

*확인해야할 사항

-프로세스 운영과 제품/서비스 적합성에 필요한 업무관련 지식을 정하고, 조직원들과 공유하고 있는가?

(유지 및 이용 가능)

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 자원 (ISO14001:2015 한정)

*환경경영시스템 운영에 필요한 자원의 정의 및 제공

[확인자료 : 환경관련 자산목록, 환경관련 직원 명부 등]

*확인해야할 사항

-기업은 환경 경영시스템 운영에 필요한 자원을 확보하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 지원

7.2 역량(ISO9001&14001)/적격성(ISO9001)

*기업 내 필요업무 분석으로 적격성 있는 인원 확보, 직원이 역량 및 적격성을 갖출 수 있도록 조치

[확인자료 : 교육훈련계획서, 교육결과보고서, 개인별 교육이력카드, 교육효과성 확인 서류(합격증,자격증,수료증)
적격성 평가표 등]

*확인해야 할 사항

-품질(환경)경영시스템 성과에 영향을 미치는 업무 수행 인력의 필요와 역량을 결정/확보하고 있는가?

-인원 확보와 유지를 위해 어떠한 활동을 하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 지원

7.3 인식

*직원들이 기업의 품질(환경)방침 및 자신의 기여도, 준수의무에 대하여 인식할 수 있도록 할 것

[확인자료 : 품질(환경)경영시스템 및 품질(환경)방침에 대한 직원교육 계획서/교육결과 게시물]

*확인해야 할 사항

-품질(환경)경영시스템 및 품질(환경)방침 등이 게시되어 있고, 직원들이 인식하고 있는가?

-직원들에게 품질(환경)경영시스템 및 품질(환경) 방침에 대한 교육이 이루어지고 있는가?

-교육 결과는 기록되고 관리되어 지고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 지원

7.4 의사소통

*기업 내부 및 외부 의사소통 채널 확보

[확인자료 : 회의록,의사소통관리대장,내부 인트라넷,사내게시판,홈페이지,주간(월간)업무보고서 등]

*확인해야 할 사항

-기업의 내부 및 외부와의 의사소통 프로세스가 정의되고 관리되고 있는가?

7.4.1 일반사항 (ISO14001)

7.4.2 내부의사소통 (ISO14001)

7.4.3 외부의사소통 (ISO14001)

[확인자료 : 회의록,의사소통관리대장,내부인트라넷,사내게시판,홈페이지,주간(월간)업무보고서 등]

*확인해야 할 사항

-환경경영시스템 관련 내 외부 의사소통 프로세스 수립,실행,유지되고 있는가?

-의사소통으로써 직원이 업무수행에 지속적인 개선이 될 수 있도록 도움을 주고 있는가?

-준수의무사항 요구사항대로 외부와의 환경경영시스템관련 소통이 이루어지고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 7항 지원

7.5 문서화된 정보

*기업에서 사용되는 품질(환경)경영시스템 관련 문서 및 기록을 관리할 것

7.5.1 일반사항

7.5.2 작성 및 갱신

7.5.3 문서화된 정보의 관리

[확인자료 : 문서 제 개정 심의서(전자문서 포함), 문서배포 관리대장, 문서 목록, 외부문서 관리대장, 저장매체 등 이동매체 관리대장, 홈페이지 관리대장, 환경경영시스템 절차서 등]

*확인해야 할 사항

-문서기록관리 혹은 프로세스 절차에 따라 문서화된 정보를 관리하고 있는가?

-환경경영시스템만 적용되는 단독 절차가 수립되고 그 외 절차는 타 경영시스템에 통합되어 운영되는가?

-식별/내용/형식 및 매체(종이,전자)중 활용여부

-적절성/충족성에 대한 검토 및 승인

-문서화된 정보가 필요한 장소/시기에 사용 가능하고 적절한가? 충분하게 보호되고 있는가?

-변경관리(버전관리)와 보존 및 폐기 년 한에 맞춰서 관리되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.1 운용 기획 및 관리

*제품 및서비스 제공 계획 수립 및 실현, 제품 및 서비스 제공(환경) 관련 공정흐름 파악 및 관리

[확인자료 : 제품 및 서비스 관련 전과정 공정도와 공정흐름도, 제품 및 서비스 제공관련 관리도, 소음 및 진동관리 대장, 검사기준서, 작업표준서, 작업지도서, 관리계획, 변경관리대장, 외주처리 흐름도, 오수처리장 일일점검표, 폐기물 관리대장, 유해자재 관리대장, 유해물질 자재목록 등]

*확인해야할 사항

-공정도와 각종 표준과 기준서는 제품 및 서비스(환경)의 요구사항(고객 요구사항)이 실행되고 있는가?

-외주처리 프로세스는 잘 관리되고 있는가?

-유해물질에 대한 MSDS를 구비하여 현장에 비치하고 관리하고 있는가?

-폐기물처리방법의 수립, 실행 및 유지 관리되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.2 제품 및 서비스 요구사항 (ISO9001) 과 비상사태 대비 및 대응 (ISO14001)

*제공하는 제품 및 서비스에 대한 고객의 요구사항 검토 및 관리

*발생 가능한 환경관련 사고 시나리오 작성 및 훈련 실시, 비상사태에 대한 대비와 실제 상황 발생시 훈련 받은 대로 대응할 수 있도록 할것

[확인자료 : 발주서,계약검토서,시방서,고객표준,법규 및 규제관리대장,계약변경검토서,제품품질계획,고객자산 관리대장, 비상사태훈련계획서, 비상사태 훈련보고서, 비상연락망 체계표, 비상사태 시나리오 등]

*확인해야 할 사항

-제공하는 제품/서비스에 대한 고객의 요구사항을 검토 및 관리하고 있는가?

-발생 가능한 환경관련 사고 대비 시나리오 작성/훈련을 실시하고 실제상황 발생시 훈련에 따른 대응이 가능한가?

-훈련 및 실제상황 발생시 장애가 되는 요소는 없는가?

-훈련 및 실제사용 될 관련 비품은 구비되어 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.3 제품 및 서비스의 설계와 개발 (ISO9001)

*제품 및 서비스의 설계 및 개발 시 검토사항 정의 및 관리

[확인자료 : 설계 및 개발계획서, 설계 및 개발검토(검증)서, 설계 및 개발 검토(검증) 체크 리스트, 설계 및 개발 변경 합의서, 도면 관리대장 등]

*확인해야 할 사항

-기업은 제품/서비스의 설계 및 개발 검토시, 검토해야 할 사항을 검토하고 관리하고 있는가?

-설계 및 개발관련 매뉴얼과 프로세스가 수립되고 실행 유지하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.4 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및서비스의 관리(ISO9001)

*프로세스, 제품 및 서비스를 제공하는 협력업체의 공급능력 평가/재평가 관리하고, 공급되는 프로세스, 제품 및 서비스는 기준에 따라 평가 및 관리

[확인자료 : 구매요청서,발주서,자재입고/출고/재고관리대장,수입검사 기준서,수입검사성적서,출하검사기준서, 출하검사성적서,공급업체실태조사서,협력업체관리대장,신규업체평가표,협력업체정기평가표,공급계약서 등]

*확인해야할 사항

-외부공급자 관리절차에 따라 외부공급자를 평가,선정 및 재평가하고 있는가?

-공급업체가 공급하는 프로세스 제품/서비스를 기준에 따라 평가하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.5 생산 및 서비스 제공(ISO9001)

*제공하는 제품 및 서비스에 대한 관리 기준 마련 및 관리

[확인자료 : 작업일보,작업표준서,작업지시서,제조/QC공정도,연간(월간)생산계획 및 실적,설비가동률 실적,공정검사성적서, 제품검사기준서, 고객자산 관리대장,자재점검일지,자재수불대장,시효/위험자재 관리대장,완제품점검일지, 변경점 관리대장 등]

*확인해야할 사항

-생산 및 서비스 절차서에 의해 제품 및 서비스가 실행되고 있는가?

-제품 및 서비스 공급(제공)시 적절한 모니터링 및 측정 장비가 사용되고 있는가?

-제품 및 서비스의 식별 및 추적 프로세스가 실행되고 있는가?

-외부공급자 재산은 잘 관리되고 있는가?

-제품 및 서비스의 인도 후의 활동은 제품 및 서비스 요구사항 절차에 따라 관리되고 있는가?

-변경관리는 생산 및 서비스 절차에 따라 진행되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 8항 운용

8.6 제품 및 서비스의 불출/출시(ISO9001)

*제공하는 제품 및 서비스의 출하 시 '출하검사기준'마련 및 관리, 기준 미 충족시 출하 금지

[확인자료 : 출하관리대장, 출하검사기준서, 출하검사성적서(검사자 날인 확인) 등]

*확인해야할 사항

-제품 및 서비스의 불출에 대한 합격판정기준이 수립되어 있는가?

-제품 및 서비스 불출의 승인권자는 지정되어 있는가?

8.7 부적합 출력/산출물의 관리(ISO9001)

*제공하는 제품 및 서비스의 '의도치 않은 사용 방지' 를 위한 관리

[확인자료 : 부적합 보고서, 부적합 관리대장, 특채 관리대장, 재작업 관리대장 등]

*확인해야할 사항

-제품 및 서비스의 불출에 대한 합격판정기준이 수립되어 있는가?

-제품 및 서비스 불출의 승인권자는 지정되어 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 9항 성과평가

9.1 모니터링,측정,분석 및 평가

9.1.1 일반사항

*확인해야할 사항

-모니터링 및 측정의 대상 선정은 되었는지?

-모니터링/측정/분석,평가 방법 (유효한 결과 보장 목적)은 수립되어 있는지?

-환경성과 평가 기준과 적절한 지표는 수립되어 있는지?

-모니터링/측정 수행 시기는 설정되어 있는지?

-모니터링/측정결과 분석 및 평가시기는 설정되어 있는지?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 9항 성과평가

9.1 모니터링,측정,분석 및 평가

9.1.1 고객만족

*고객의 니즈와 기대 충족을 위한 고객인식 모니터링 시행

[확인문서 : 고객 설문조사서, 고객 피드백시트,보증 클레임,고객칭찬내역,고객미팅내역,판매업자 보고서 등]

*확인해야할 사항

-고객정보수집과 모니터링 검토방법 그리고 조치내용은 관리되고 있는지?

9.1.2 준수평가 (ISO14001)

*환경경영시스템의 구축,실행,유지에 대한 성과 확인

[확인문서 : 환경점검 및 측정계획, 환경관리체크리스트,준수평가계획,준수평가 체크리스트]

*확인해야할 사항

-환경관련 모니터링,측정 및 평가가 절차에 따라 실행되고 있는가?

-환경법규 및 규제요구사항 준수 및 위반사항 여부 등을 잘 관리하고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 9항 성과평가

9.1 모니터링,측정,분석 및 평가

9.1.3 분석 및 평가 (ISO9001)

*품질경영시스템의 구축,실행,유지에 대한 성과 확인

[확인문서 : 연간 성과지표 관리대장,고객만족도 조사서,고객만족도 평가서 등]

*확인해야할 사항

-모니터링,측정,평가를 절차에 따라 실행되고 있는가? (9.1.3.a~g 에 대한 내용 확인)

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 9항 성과평가

9.2 내부심사

*품질(환경)경영시스템 관련 요구사항과 기업 자체 요구사항에 대한 주기적인 점검을 위하여 내부 심사 시행

[확인문서 : 연간 내부심사계획서,내부심사 통보서,내부심사 체크리스트,내부심사 결과보고서,시정조치 요구서,시정조치 관리대장, 자격인증 평가표, 자격인증서,자격인증관리 대장 등]

*확인해야할 사항

-내부심사는 절차에 따라 자격이 부여된 내부심사원에 의해 실시되었는가?

-심사원 자격 인증 근거는 무엇인가?

-내부심사는 언제 실시하였는가?

-내부심사 조치사항은 무엇인가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

	심사실시 계획서 (■시스템 □공정 □제품)	문서번호	19-06-01
		작성일자	2019.6.01

심사범위	시스템 및 공정심사	심사일자	2019.06.04

일자	시간	대상부서	심사원	심사내용
6.04	11:30-12:00	품질/개발,생산,관리	관리이사/품질부장/생산부장	시 작 회 의
	12:00-13:00			중 식
	13:00-15:00	품질/개발	관리이사	개발P/시정조치P/검사및시험P/고객불만처리P
		관리	생산부장	경영검토P/내부심사P/교육훈련P/제품인도P 구매P
		생산	품질부장	생산P/설비관리P/부적합품관리P.
	15:00-15:30			심사원 모임
	15:30-16:00			종결회의

특기사항

1. 2019년도 상반기 정기 내부심사

2. 2019년도 상반기 사업계획 목표 대비 성과 및 각 프로세스의 KPI에 중점을 두어 심사 예정 임.

결재	작성	검토	검토	승인

ISO 9001 품질경영시스템 내부심사 체크리스트 (1/2)

1/2

1.심사일자:
2.내부심사원:
3.발견된 부적합: 1건 (개선의기회 3건)
4.심사적용방법: 아래의 체크시트는 구축된 품질시스템의 적용성 관련 적합성을 검증.
★ISO 9001 요구사항과 구축된 시스템의 적합성 검증

심사원	심사팀장	승 인

매뉴얼/절차서 No	매뉴얼/절차서 명	시스템심사 항목			판정	해당항목 (Reference)
			내부심사항목	내부심사 상세내용	MA/MI	
GQM-01	품질경영매뉴얼		1.적용범위는 생산품과 일치하는가?	1)8.1항 적용범위 및 4.2항 주요제품 소개-- 인증범위와 일치함.		
			2.경영방침의 전사원 숙지	1)경영이념/방침,품질방침 및 목표 현장게시 관리중		
			3.조직구성 및 책임과 권한	1)8항의 조직도 및 책임과 권한의 부여는 매뉴얼과 일치함.		
			4.품질경영시스템의 프로세스간 시스템MAP 및 상호관계는 연계성이 확보되었는가?	1)시스템MAP: 7.3 2)QMS프로세스 상호관계표: 7.4항		
			5.품질경영매뉴얼 제,개정	1)GQM-01 Rev.1[2013.11.04]		
GQP-610	인적자원관리	성과지표	1.교육실시율(작업자 기능교육)	1)작업자 기능보유현황 및 보유률을 기준 100%달성		
			2.교육참석률	1)교육대상자의 참석율은 97%를 달성하고 있음.		
		활동	1.작업자 년간계획 수립	1)2019년 작업자 및 품질일반교육 계획수립이 완료됨.		
			2.교육과정별 교육교안 준비	1)교육과정별 PPT교안 작성 완료됨.		
			3.내부심사원 자격부여	1)생산/영업/품질 각팀장 및 품질담당에 대하여 자격이 부여됨.		
GQP-620	제조설비관리	성과지표	1.설비고장시간	1)설비일상점검 및 정기점검은 실행되고 있으나, 설비 가동률 관리Data는 집계되지 않고 있음. ==> 조직의 방향으로 성과지표를 정기점검 실시율로 변경을 권고함.	OFI	주요보고는 수작업 집계하여 진행되어 설비가동률Data는 조직의 효율성 관리에 미치는 영향이 매출 ==>KPI제외 추방함.
			2.설비가동률			
		활동	1.설비일상점검 상태	1)설비일상 점검은 설비점검기록부에 양호하여 표과적으로 수행됨.		
			2.예방보전 계획/수행	1)예방보전 년간계획에 따라 100%완료됨.		
			3.Spare Part 관리상태	1)S/PART설정관계,관리대장,수불대장은 현물과 일치되게 관리되고 있음.		
GQP-710	계약검토	성과지표	1.NEGO율	1)2014년 지난심사 이후 신규개발품이 적용되지 않아 계약검토에 대한 Data없음		
			2.발주율			
		활동	1.납품계획수립	1)고객이 제공되는 예도물의 고객지표를 제공 일자를 근거로 Case By Case로 납품계획/생산계획이 수립 관리되고 있음.		
			2.생산계획 정보제공			
GQP-720	제품개발	성과지표	1.공정능력지수	1)2014년 지난심사 이후 신규개발품이 적용되지 않아 개발품의 성과지표Data는 없		
			2.승인률			
		활동	1.APQP추진조직 구성	--------		
			2.개발품 선행양산 CP개발			
			3.고객PPAP승인	--------		

내부심사는 시스템 공정 제품등을 나눠서 혹은 통합으로 진행될 수 있다.

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 9항 성과평가

9.3 경영검토/경영평가 (ISO9001)

*기업의 전략 방향에 맞춰서 품질경영시스템의 적절성,충족성,효과성 및 정렬성을 지속적으로 보장하기 위하여 계획된 주기로 품질경영시스템을 검토

[확인문서 : 경영검토보고서('사업계획서'로 갈음 하기도 함]

*확인해야할 사항

-경영검토는 절차에 따라 적절하게 실시하였는가?

-경영검토는 언제 실시하였는가?

-경영검토 검토(입력)항목은 규격 요구사항을 반영하고 있는가?

(ISO9001 : 9.3.2.a~f / ISO14001 : 9.3.2.a~g))

-프로세스의 효과성에 대한 개선

-고객 요구사항과 관련된 제품의 개선

-자원의 필요성 결정과 조치

-품질(환경)경영시스템 변경에 대한 필요성

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

- 10항 개선

10.1 일반사항

*개선 기회를 결정 및 선택하고, 고객의 요구사항 충족과 고객만족을 위한 필요사항 관리 및 실행

[확인문서 : 개선 추진실적 보고서, 개선기회 보고서, 데이터 분석자료 등]

*확인해야할 사항

-고객 요구사항 충족 및 만족을 증진시키기 위해 개선절차에 따라 개선 활동이 실행되고 있는가?

10.2 부적합 및 시정조치

*불만족에서 야기된 사항에 대하여 근본적인 분석, 수평전개(파급력 확인) 방지대책 수립, 효과성 평가, 경영시스템 변경 등을 통해 관리

[확인문서 : 부적합 보고서, 시정조치 요구서— 시정조치 요구 관리대장 등]

*확인해야할 사항

-시정조치 절차에 따라 부적합에 대한 시정조치가 실행되며 관리되고 있는가?

강의 3강

3 ISO9001&14001:2015의 이해

3.1 각 조항별 심사내용

3.1.1

10.3 지속적 개선

*품질(환경)경영시스템의 적절성, 충족성 및 효과성을 위하여 지속적 개선 노력 필요

[확인문서 : 개선 추진실적 보고서, 개선기회 보고서, 데이터 분석자료 등]

*확인해야할 사항

-고객 요구사항 충족 및 만족을 증진시키기 위해 개선절차에 따라 개선 활동이 실행되고 있는가?

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

1. 모의 심사 시나리오

*아래의 시나리오를 참고하여 본인이 심사를 수행한다는 가정하에 심사보고서를 작성해보시오

1) 회사명 : (주)엠씨아이 뉴테크

회사주소 : 충청남도 논산시 성동면 원북리 99-12

사업범위 : 플라스틱 박스 제작 (금형 설계 및 개발, 사출 직접 생산 및 조립 포함)

인증범위 : 플라스틱 사출금형의 설계 및 개발, 사출생산과 박스(브라켓이 포함된 조립식 박스부품)의 조립

직원수 : 52명

신청규격 : ISO9001:2015 & ISO14001:2015

신청구분 : 최초 통합 심사

대표자명 : 곽승범

담당자명 : 정승영 / 부서장명 : 품질팀(오명숙 이사) , 생산팀(박명허 부장) , 자재팀(조석칠 차장) , 영업팀(허명철 차장)

심사일자 : 보고서 작성일자와 동일하게 기입

신청일자 : 모듈과정 신청일자와 동일하게 기입

평가자 : 검증심사원 (경영인증교육원에 문의)

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	검증심사 신청서

신청자(한/영)		생년월일	
이메일주소		연락처	
신청 규격		신청 등급	
☑ IQCS 에서 위와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.			

<진행 절차 - 필독>	
1 단계	1. 검증심사 신청서를 작성하여 첨부서류와 함께 담당자에게 제출 2. 검증심사 신청서와 직무기술서 등 첨부서류 검토에 이상이 없다는 통보를 받으면 후속 절차 수행 첨부서류 ☐ 직무기술서 ☐심사원 합격증☐졸업증명서(최종학력) ☐심사로그(7일 이상, 검증심사 후 제출 가능)
2 단계	1. 신청자는 검증심사 전에 IQCS 에서 시행하는 AS(IQCS 홈페이지 온라인 시험)에 응시하여 합격증을 담당자에게 제출 첨부서류 ☐AS합격증(IQCS 담당자)
3 단계	1. 양식 중 검증심사일정표는 심사업체를 선정 후 검증 심사일 전에 작성하여 검증 심사원에게 전달 2. 양식 중 검증 심사보고서는 신청자가 작성하여 검증심사원에게 원본 제출 3. 자격등록부서에서 검증심사 보고서 심의 후 심사원 등록 안내 4. 심사원 등록증 및 카드 발행 첨부서류 ☐검증심사 일정표(검증심사원)☐검증심사 보고서(검증심사원)

<검증 심사 신청자 선서>

나는 다음의 조항들을 읽고, 개인인증 스킴을 준수할 것을 선서합니다.

1. 나는 IQCS 의 규정을 준수하고 따를 것입니다.
2. IQCS 에서 위와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.
3. **나는 신청서에 있는 정보가 성실하게 작성한 것임을 확인합니다.**
4. **만일 잘못된 정보를 제공할 경우, IQCS 등록이 보류 또는 취소 될 수 있다는 것에 동의합니다.**
5. **인증 이후, 변동사항(주소, 연락처 등) 발생 시 지체 없이 IQCS 에 알리겠습니다.**

서 명		일 자	년 월 일

1) 신청자(한/영) : 모듈과정 신청자 본인 성함 (한글/영어)
2) 생년원일 : 본인의 생년월일 기입
3) 이메일 주소 : 신청결과를 회신받을 본인 이메일 주소
4) 연락처 : 개인 연락처 기입
5) 신청규격 : 신청한 모듈과정의 규격 기입 (ex : ISO9001:2015)
6) 신청등급 : 심사원(A) / 선임심사원(LA)
   *심사원(보)에서 모듈과정을 진행하는 수강생은 (A)
   심사원에서 모듈과정을 진행하는 수강생은 (LA)
7) 서명 : 본인 성함 기입 및 본인 개인서명 그림파일 기입
8) 일자 : 모듈과정 신청 일자 기입

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

1. 모의 심사 시나리오

*아래의 시나리오를 참고하여 본인이 심사를 수행한다는 가정하에 심사보고서를 작성해보시오

2) 심사 계획서 작성 참고 내용

a) 시작시간 : 09:00~

b) 경영자 면담 : 30분 예상

d) 현장순회 : 30~60분 예상

e) 경영관리 현황 확인 : 조직과 조직 상황의 이해 / 이해관계자의 니즈와 기대 이해 / 경영시스템 전반 /리더십과 의지표명 / 방침과 목표 (60분 예상)

f) 품질 환경관리 현황 : 품질(환경) 목표 설정 확인 및 달성률 확인 (30분 예상)

g) 품질팀 : 운용기획 및 관리, 모니터링, 측정, 분석 및 평가 (30분 예상)

h) 경영관리 부분 : 조직의 역할, 책임 및 권한, 의사소통, 경영검토, 부적합 및 시정조치, 품질인원의 역량&적격 (30분 예상)

i) 자재팀 : 협력업체관리,평가,재고 및 보관관리,자재구매시 유해물질 관리

j) 생산팀 : 생산프로세스,설비관리프로세스,설비 안전관리

k) 품질&환경관리 : 품질(환경)방침과 달성목표,기획,비상사태 대응방안,내부심사,부적합 및 시정조치

l) 현장관리 : 5S관리,작업표준에 의한 생산관리

m) 심사팀 회의 : 60분 예상

n) 종료회의 : 30분 예상

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	검증 심사 일정표

심사규격		심사일자	년 월 일
심사조직 정보	조직명		
	주 소		
	인증범위		
신청자		평가자	

심사시간	프로세스 (process to be audited)	심사팀
09:00~09:30		
09:30~10:00		
10:00~11:00		
11:00~12:30		
12:30~13:30		
13:30~14:30		
14:30~15:30		
15:30~16:30		
16:30~17:30		
17:30~18:00		

1) 심사규격 : 신청한 모듈과정 기입 (3가지 규격 동시 진행 불가)
*단일 규격 신청시 해당 규격 기입 (ex : ISO9001:2015)
*통합 규격 신청시 (2개규격) 해당 규격 기입
(ex:ISO9001:2015,ISO14001:2015)
2) 심사일자 : 워크샵 진행 일자 기입
3) 조직명 : 회사명 기입
4) 주소 : 회사 주소 기입
5) 인증범위 : 기업정보의 인증범위 기입
6) 신청자 : 수강자 본인 성명 기입
7) 평가자 : 경영인증교육원에서 제공
8) 프로세스 : 시작회의 부터 종료회의까지 '심사계획서 작성 참고 내용' 참고하여 작성
9) 심사팀 : ALL (모두참석) , LA (평가자 대응항목) , A (심사원 대응항목 : 수강생)
-시작회의/경영자면담/현장실사 = ALL
-경영관리관련 = 평가자 (심사팀장 대응) = LA
-생산팀 = 평가자 (심사팀장 대응) = LA
-기타 심사항목 = 수강생 (심사팀원 대응) = A

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	검증심사 회의 참석자 명단

심사규격		심사일자	
조직정보	조직명		
	주 소		
	인증범위		
신청자		평가자	

성 명 Name	부 서 명 Department /division	직위/역할 Position /function	참석자 서명 Signature	
			시작회의 Opening meeting 일자 :	종결회의 Closing meeting 일자 :
심 사 원				
심사팀장				
신 청 자				
평 가 자				

모의심사 정보중 담당자 정보를 활용하여 기입한다.

1) 심사팀장 : 경영인증교육원 제공

2) 심사원 : 기입 불필요

3) 신청자 : 본인 성명

4) 평가자 : 경영인증교육원 제공

본인 성명에는 본인 서명도 기입해주시기 바랍니다. (서명 그림파일 본)

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	심사기록서

고객명 Client name		심사일정 Audit date(s)	
신청 규격		심사원 Auditor	(서명) :

심사기록사항 Audit findings	발견사항등급 Grade of finding(s)
● 경영자 면담.	
대표의 방침과 각 부서장의 세부 목표 달성을 위한 자원의 제공, 의지표명, 2023년도 후반기 성과평가에 대한 기대등 표명 방침에 따른 목표는 문서화되어 관리되고 있다. - 품질방침 : 매출관리, 공정관리, 구매관리, 손실관리	
- 각 부서의 2023년 전반기 품질 세부목표 승인 관리되어 있고 성과평가 확인 하고 있음.	
- 품질 담당자의 선정 시 대표의 승인이 이루어짐. 품질시스템을 위한 책임과 권한 부여 (자격인정-회사 자체인정관리) - 이해관계자 파악과 요구 파악 (고객, 조달(나라장터) 요구 파악됨) - 부서별 이해관계자의 Needs 파악 내용이 공유되고 협조됨 - 고객사의 유해물질관리 - 자재의 성분분석 (MSDS) -	
- 품질시스템의 운용 효과와 필요성등 인지하고 있으며 적극 지원하고 있다.	
● 경영관리	
- 각각의 프로세스파악 운영 시 요구되는 자원의 파악과 적극적인지원	
- 품질시스템을 위한책임과 권한 부여 (자격인정-회사 자체인정관리)	
- 이해관계자 파악과 요구 파악 (고객, 지자체 —학교등 요구 파악됨)	
- 품질경영시스템운영관리 – 각각의 프로세스별 운영관리 확인	
구매부 : 협력업체관리가 체계적으로 이루어지고 있으며 주문 시 부서별 협의가 이루어짐 (자재납품업체 등록, 평가관리)	
생산부 : 작업일지관리 - 현장 각 공정 별 대표의 승인 -고객 주문에 의한 생산지시서 발행. - 추적관리 (공정 이동표)	

심사 기록서의 '심사기록사항'을 확인하고 '발견사항등급'에 본인이 생각하는 부적합의 등급과 내용을 기록한다.

- 부적합사항이 없다고 생각한다면 기입할 필요 없음
- 해당 내용은 온전히 심사원의 생각에 따라 작성되는 내용으로 해답이 있는 내용이 아닙니다.

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	시정조치요구서

고객명 Company name		심사일 Audit date(s)	
부적합내용 (요약) Nonconformity (summary)			
부적합원인 Cause(s) of nonconformity			
조치결과 Result of action(s) taken			
재발방지대책 Measure(s) for prevention of recurrence			
첨부자료 Attachment(s)			
시정조치담당자: (서명)		일자:	

평가 및 확인(인증원 작성)
Verification and confirmation (by the certification body)

심사팀장: (서명) 일자:

☐ 만족

☐ 불만족
(시정조치 결과가 만족스럽지 않아 해당부적합사항에 대한 추가 조치가 필요함)

- 추가조치요구사항: 여기에 작성
- 제출기한: 20 년 월 일

작성일자:

시정조치 (부적합) 항목이 있다면 추가 작성한다.

1) 고객명 / 심사일 : 앞의 내용에 따라서 작성한다.

2) 부적합 내용 (요약) : 발견사항 등급과 세부내용을 요약하여 기입한다.

3) 부적합원인 및 조치결과 그리고 재발방지대책의 경우는 부적합을 접수받은 피심사조직이 작성하는 내용이므로 추가 작성하지 않는다.

4) 심사팀장 : 공란으로 남겨준다.

RP

보고서

3 ISO9001&14001:2015의 이해

	검증심사 신청자 심사보고서

최종 심사요약
1) 부적합 (0)건, 권고 (0)건이 발견 되었음 2) ISO 9001:2015 요구사항과 고객의 요구사항에 따라 심사 기준과 적합성, 시스템의 효과적인 실행, 유지, 개선 정도, 시스템의 지속적인 충족성, 적절성 잘 유지되고 있음 3) 효과성 및 개선을 위한 안전보건경영검토 프로세스의 능력, 심사 목표 달성, 심사 범위의 적용 및 심사기준의 충족성 정도 유지 관리되고 있음 심사된 다른 영역에서 확인된 유사한 발견 사항 등을 확인한 결과 적절함.

심사 발견사항
중부적합:
경부적합:
권고사항:

작성일자 :	
작 성 자 :	(서명)

최종심사요약을 작성한다.

1) 부적합 (건수), 권고 (건수) 를 기입한다. (발견사항 있을시)

2)심사발견사항에 본인이 발견한 부적합의 경중에 따라 간단하게 기입한다.

3)작성일자는 심사일자와 동일하다

4)작성자는 본인 성명을 기입하며 서명란에 본인 서명 (그림파일 본)을 기입한다.

THANK YOU.

수고 하셨습니다.

문의사항

이메일 hyundeok.kyoung@mce.re.kr **연락처** 051-714-3983

*개인 번호로 문의할 경우 밤/주말은 가급적 자제 요청