

ISO 9001:2000 인증

인증심사를 통한 제조 기업에서 서비스 믹스 경쟁력

제 34편 해외인증시리즈

현장 심사 수행

인증업체 기업들은 인증기관 심사에 대해서 알고 있지만 인증 받지 못한 기업, 창업 기업들은 잘 모른 것 같아 인증에 대해서 도움을 주고 자 아래와 같이 현장 심사 절차에 대해 상세히 설명을 한다. 따라서 인증기관은 심사팀에 편성된 심사원 및 기술 전문가 또는 현장심사방법 및 절차 등에 대해 인증신청자가 이의가 있을 경우 변경이 가능하도록 최소한 현장심사 개시 7일전까지 다음사항이 포함된 현장심사계획을 작성하여 인증신청자에게 통보하여야 한다.

- 심사목적과 인증범위(세부인증범위 포함)
- 심사기준
- 심사의 대상이 되는 신청자의 조직(부서) 및 사업장
- 현장심사일정
- 심사팀 구성현황(심사원 또는 기술전문가의 성명, 심사범위 및 세부 심사 범위, 소속기관) 및 심사경력 인정을 위한 인증심사원 명단
- 인증신청기관 최고경영자의 면담 계획
- 기타 인증신청자가 현장 심사 시 준비 또는 협조할 사항

심사팀은 인증신청기관의 경영책임자와 시작회의를 하기 전에 심사계획에 포함된 심사반원임을 증명

하는 인증심사원 자격증 또는 인증심사원 ID카드를 제시하여야 한다.

심사의 주된 부분은 품질경영시스템이 이행되었는지, 조직이 고객의 요구사항을 만족시키고 적용 가능한 법적 요구사항 들을 만족시키는 제품을 지속적으로 제공할 수 있는 능력

을 표출할 수 있는지 그리고 시스템이 지속적 개선과 부적합의 개선을 위한 프로세스를 제공하는지 확인하는 것이다.

심사원은 경영자의 방침수립, 이행을 위한 목표 그리고 목표의 측정으로부터 심사의 단서를 확인하고 따를 필요가 있다.

심사원은 절차 또는 계획에 대한 각각의 프로세스를 점검하고 출력물이 입력 요구사항을 만족하는지 그리고 어떤 명확한 품질 목표가 있는지를 확인할 필요가 있다.

모든 시간 동안 심사원은 8개의 품질경영 원칙을 명심해야 한다. 조직이 특별 프로세스를 위한 절차를 채택하지 않을 수 있지만 그들을 관리 하에 있는 프로세



안 회 준
 PDAS 기술지원센터 원장
 SO 심사원 / 경영학 박사
 02-597-9033
 rdas114@hanma.net

스를 가지고 있음을 표출할 수 있음에 틀림없다. 이것은 특별 활동을 수행하기 위한 직원의 교육훈련의 형태일 수 있다. 일반적으로 절차서, 문서 그리고 직원의 교육훈련의 혼합은 조직 내의 모든 활동들을 통제할 것이다.

프로세스가 요구된 결과를 제공하는데 효과적인가?

심사프로세스의 마지막 부분은 프로세스들이 요구된 결과를 제공하는데 효과적인지를 확인하는 것이다. 요구된 결과는 목표로서 분명히 정의 되어져야 할 것이다. 경영자에 의해 정해진 조직의 목표 중에 하나는 지속적 개선에 대한 약속일 것이다. 개선은 측정 가능해야 하고 고객만족을 이루는데 초점이 맞춰져야 할 것이다. 심사원은 조직의 지속적 개선을 평가하고 이것이 방침에 다시 반영되는지를 확인할 필요가 있다.

최종 결정은 선임심사원에 의해 실시되고 이것은 심사 동안 수집된 정보와 데이터에 기반을 둔다. 발견된 어떤 부적합들은 ISO 9001의 요구사항 또는 조직의 품질경영시스템에 위배됨이 틀림없다. 결정을 할 때 심사원은 중요하지 않으며 하찮고 부적절한 정보들은 무시해야 한다. 결정은 조직이 고객 요구사항을 지속적으로 만족할 능력이 있는지 측정 가능한 프로세스와 제품에서 개선을 할 수 있는지를 고려해야 한다.

시작 회의

모든 3자 심사는 회사의 경영진과 공식적인 시작회의로 시작되어야 한다. 이것은 양자가 만나는 첫 번째 시간임을 기억해야 한다. 시작회의는 심사의 규칙을 설정하고 어떤 현저한 안전들을 언급하는 장소이다.

일반적으로 아래의 의제들이 언급 된다

심사 팀 소개

선임심사원은 전문 역할을 설명하면서 심사 팀을 소개한다.

심사범위 · 심사규격, 제외 사항의 확인

선임심사원은 심사범위, 회사가 심사받게 되는 규격(ISO 9001, AS9001) 그리고 제외사항을 확인한다.

심사 프로그램의 확인

선임심사원은 휴식시간, 점심, 점검회의, 종료회의 시간을 포함하는 심사프로그램을 확인해야 한다.

보고서 작성 방법의 설명

선임심사원은 심사 시 발견된 부적합 사항들이 보고서화 될 것인지 그리고 중부적합과 경부적합의 의미는 무엇인지 설명해야 한다.

비밀 준수

선임심사원은 심사가 기밀 사항을 다룰 수 있고 접하게 된 정보는 기밀로서 취급됨을 알려야 한다. IRCA에 등록된 심사원 및 선임심사원은 심사의 모든 과정에서 비밀 준수를 규정에 의해 요구 받고 있음을 언급할 필요가 있다.

사무실 이용의 확인

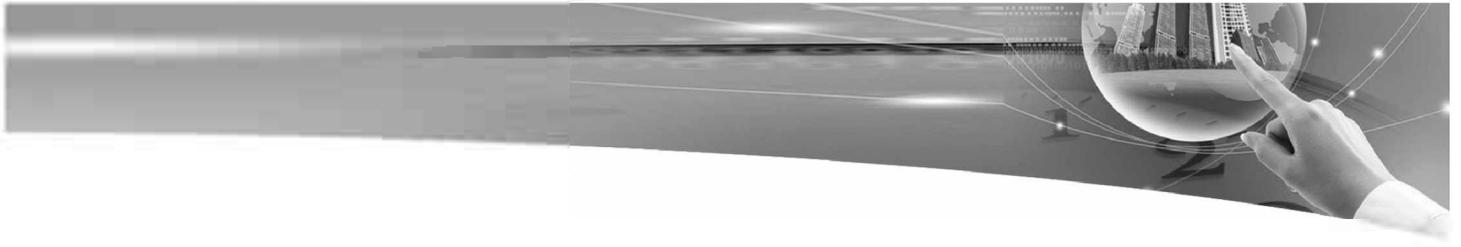
보고서 작성 및 필요할 경우 심사 팀의 간단한 회의를 위해 사무실 이용을 확인한다.

산업관계, 건강 및 안전 점검

선임심사원은 어떤 제한된 지역, 보호 복의 착용이 필요한 지역, 심사에 영향을 줄수 있는 어떤 사업 관계 문제가 있는 지 등에 대해 점검해야 한다.

심사는 샘플심사로 실시된다.

선임심사원은 심사가 샘플링 방법으로 진행되고 이의 한계



성에 대해서 설명해야 한다. 받아들일 수 있는 사항이나 부적합사항 둘 다 놓칠 수 있다. 하지만 선임심사원은 경영진에게 가능한 한 대표적인 것을 샘플링하고 오직 이해할 수 있는 결론을 도출 시킬 것임을 확신 시켜야 한다.

가이드의 의무

가이드는 소개되어야 하고 심사에서 그들의 역할이 설명되어야 한다.

종료회의 시간의 확정

위의 항목들이 완료되면 선임심사원은 시작회의를 마치고 심사를 하기 전에 어떤 질문이 있는지 물어 보아야 한다.

심사 프로세스

심사를 통해서 선임심사원은 심사를 통제하고 필요한 도움과 조언을 줌으로써 다른 심사원을 관리한다. 현장에 들어갈 때 심사원은 그 현장에 부서 대표와 가이드가 함께 가든지에 대한 심사계획을 훑어본다. 심사를 위한 가장 바람직한 순서로서 그들의 조언을 듣는 것이 현명하고 그러면 체크리스트의 항목들을 수행할 수 있다.

심사원은 지역 고객과 규칙 또는 심사 받게 될 회사의 규정에 민감해지게 된다. 이것은 특별히 보건과 안전이 고려되는 곳에서 중요하다.

심사를 통해서 심사원은 경영진과 조직원에게 정중하고 이야기 하고 적절한 단계의 예절을 유지함으로써 전문가다운 태도를 보여야 한다. 이들 대화와 질문의 목적은 시스템이 규격에서 요구하는 사항을 만족하는지 아닌지를 결정하는 것이다.

심사 동안 점검을 위해 선택했던 기록들은 랜덤 샘플 개념으로 선택된다. 이것은 모든 적절한 활동들에

좋은 선택임을 확신해야 하지만 그것이 단순히 샘플이기 때문에 심사원이 비록 부적합을 찾아내지는 못하지만 부적합이 존재하지 않는다고 보증 할 수는 없다. 따라서 부적합이 심사 동안 통지되지 않을 수도 있는 위험이 있다.

이러한 점은 시작회의 와 종료회의에서 다시 한번 알려져야 한다.

심사원이 절대로 빠지지 말아야 하는 것은 어떻게 어떤 기능이 수행되어야 하는지를 설명하는 것이다. 심사원은 규격에 따라서 심사를 수행해야 하고 조언을 주거나 컨설턴트의 역할을 해서는 안 된다. 하지만 심사원은 경영시스템 개선을 지원 해야하고 잠재적 약점이 존재하는 곳에 대해서 개선을 위한 관찰사항이나 권고사항을 알리고 용기를 주어야 한다.

ISO 9000:2000 이나 다른 품질경영시스템의 적합성을 위해 경영시스템을 심사할 때 심사원은 법적 적합을 위해 회사를 심사하지는 않는다. 하지만 그들은 제품이나 서비스가 적용 가능한 법규에 적합함을 확신해야 한다. 심사원은 심사원의 역할은 아니지만 회사가 법적 목표를 만족시킴을 확인하기 위해 산업 또는 제품을 요구사항을 고려해야 한다. 심사원은 이러한 요구 사항들을 평가하도록 자격이 주어지지 않는다. 만약 회사가 그들의 문서화된 시스템 내에 특별 요구사항을 명시하면 절차에 대한 심사가 가능하다.

환경경영시스템을 포함하는 통합경영시스템으로 심사할 것이 요구되면 이 심사를 수행하기 위해 선정된 심사원은 회사가 법적으로 환경법규에서 고려되는 사항을 확인하기 위해 필요한 기술을 보유해야 한다.

심사를 통해서 심사원은 규격에 부합함을 증명할 객관적인 증거를 찾는다. 회사가 규격에 부합하지 않는다고 증명하는 것이 심사원의 역할은 아니다. 이것

유관기관컬럼

은 부정적인 태도로 보여 질 수 있고 심사 프로세스를 훼손하는 것이다.

심사원은 심사 동안 보여준 적절한 일들의 기록을 가져갈 것이다. 심사원의 만드는 결정은 노트를 하는데 기반을 두고 있다. 노트는 구매오더, 검사기록, 계약번호, 직원 인터뷰처럼 보여진 관련 문서를 포함된다.

심사원의 노트는 심사 기록의 일부로서 보관되고 읽기 쉽고 이해 가능해야 한다.

작성된 노트의 형태는 비록 많은 인증기관들이 심사 노트가 기록될 규격화된 양식을 가지고 있지만 개인의 심사원에게 달려 있다.

심사를 위한 가장 큰 도전은 인터뷰 동안 피 심사자로부터 정보를 획득하는 것이다. 인터뷰 받는 사람은 심사원에 의해 처리할 수 있는 느낌이 없다. 그래서 피 심사자가 말해야 하는 것들에 대한 친근에게, 관심을 보이고, 경청을 함으로써 쉽게 피 심사자의 마음을 만드는 것은 심사원에게 달려 있다.

전형적으로 심사 인터뷰에는 3 단계가 있다.

- 시작회의 ● 정보 수집 ● 결론

인터뷰의 끝에 심사원은 피 심사자에게 그들의 도움에 대해 감사인사를 해야 한다.

종료 회의

심사가 완료 되었을 때 심사 팀은 경영진에게 그들이 발견한 부적합과 권고 사항들은 설명해야 한다. 종료회의에 앞서 심사 팀은 선임심사원의 감독 하에 그들의 보고서를 준비해야 한다. 선임심사원은 기록된 객관적인 근거에 기초하여 제기된 모든 부적합을 승

인해야 한다.

일반적으로 다음과 같은 의제로 종료회의를 실시한다.

경영진에게 대한 감사 인사

부인성명의 발표

부인성명은 비록 규격의 모든 적절한 요구사항이 심사 되었을지라도 심사는 샘플링 활동에 기초했고 따라서 부적합이 발견되지 않았다고 해서 반드시 부적합이 존재하지 않는 것이 아니라는 것을 종료회의 동안 발표하는 것이다.

비밀 준수 확인

심사 시 발견한 사항들에 대한 비밀 준수를 재확인 한다.

심사가 수행된 범위와 제외사항의 재확인

심사 팀이 발견한 사항들 발표

심사 팀 구성원이 보았던 객관적인 근거를 설명하면서 어떻게 규격에 위배되는지 그들이 발견한 것들을 발표한다. 심사원은 또한 직원의 협조와 같은 심사의 긍정적인 측면도 발표한다.

권고

선임심사원은 최종결정이 인증기관에 달려 있으며 선임심사원에게는 없음을 강조하는 권고를 하여야 한다.

문서 발행

선임심사원은 부적합 보고서를 발행하고 시정조치에 대한 날짜를 동의한다. 심사 팀은 어떻게 부적합 사항을 해결할 것인지에 대해서 권고해서는 안 된다.

이러한 항목들을 모두 다룬 후에 선임심사원은 질문이 있는지 묻고 종료회의를 마친다.



심사보고서

심사 보고서는 일반적으로 심사 개요, 어떤 부적합이나 관찰 보고서, 다음 심사에 대한 개략적인 계획으로 이루어질 것이다.

발견된 어떤 부적합이나 관찰사항은 조직에 가치를 더할 것이다. 사소한 부적합이 발견되면 조직은 어떤 가치를 부여하지 않을 것이고 심사 프로세스를 부정적인 활동으로 간주할 것이다. 심사 프로세스는 앞으로 사업을 움직이고 지속적 개선 프로세스를 지원하기 위한 수단으로 사용될 것이다.

그들의 발견사항을 발표하고 심사 팀은 떠나야 하지만 어떤 경우에는 심사 팀이 계획에 따라 진행되지 않는 회의에 직면할 수도 있다.

책임자가 종료회의에 참석하지 않는다.

종료회의의 기본적으로서 대부분의 회사는 그들의 책임자가 먼저 권고 사항들을 듣기 위해 참석하기를 원한다. 하지만 선임심사원은 책임자가 회의에 참석해야 한다고 주장할 수는 없다. 선임심사원은 잠깐 동안 기다려야 하고 책임자가 참석할 것인지를 확인하도록 해야 한다.

책임자가 참석하지 않는다면 선임심사원은 참석한 사람들과 종료회의를 진행해야 한다. 선임 심사원은 종료회의에 참석한 사람이 보고서의 발견사항들을 받아들일 수 있는 권한을 가지고 있는지를 확인해야 한다. 상황이 아닌 경우에는 선임심사원을 종료행위를 취소해야 한다.

부적합이 발행된 이후의 시정조치 활동

경부적합은 상당히 빨리 시정되어 질 수 있다. 이런

일이 발생하면 선임심사원은 시정조치가 충분하고 보고서의 일부로서 이러한 사실이 기록됨을 만족시켜야 한다. 부적합사항은 아직 보고서의 일부로서 남아 있다.

회사는 심사의 범위를 바꾸거나 그들이 심사 받았던 규격을 바꾸기를 바란다.

심사의 범위는 종료회의에서 바꿀 수 없다. 심사범위를 명확히 하기 위해서 표현의 사소한 변경은 가능하다. 어떤 길로 갈 것인지에 대한 결정은 인증기관에게 달려있다.

재심사

재심사는 인증 등록이 권고되지 않을 때 적용할 수 있다. 재심사는 선임심사원에 의해 시정조치가 효과적으로 이행되고 품질경영시스템이 규격과 부합하는지를 검증하기 위함이다.

사후 심사

일단 회사가 인증등록 확인을 받으면 인증기관은 회사가 품질경영시스템을 지속적으로 유지하는지를 확인하기 위해 사후 심사를 계획한다.

사후 심사는 회사의 규모에 따라 6개월 또는 12개월 주기로 실시된다.

기존에는 ISO 9001 인증의 품질경영 시스템 구축에 초점을 맞춰왔다.

이제는 기업들의 인증을 획득 하면서 경영성과, 제조/서비스성과, 시장성과가 기업 경쟁력 향상에 기여할 수 있도록 인증기관 심사자는 이런 초점에서 심사하여야 한다.

다음호에 계속
|기술표준 2008. 3