

---

# 공공전시서비스 단체표준 인증신청 가이드 v 1.1

---

2024. 11. 19(화)



한국전시문화산업협동조합  
Korea Exhibition Culture Industry Cooperative



## 머 리 글

우리조합은 전시문화산업의 지속적인 발전을 위해 수요기관과 우리 업계의 지속적인 품질 향상에 대한 요구에 맞춰 2019년 공공전시서비스 단체표준을 제정하여 산업 발전을 위해 노력해 왔습니다.

조합은 소기업소상공인 조합원사를 지원하기 위해 공동사업을 실시하며, 이와 관련한 단체표준인증 제도에 대한 문의가 많아 이러한 업체에 도움을 드리고자 신청 가이드를 배포하오니 인증을 준비중이신 기업은 참고하여 주시기 바랍니다.

- 단체표준 품질책임자 -

# 목 차

I. 단체표준인증 획득을 위한 준비 .....	
1.1 단체표준 및 심사기준 검토 .....	
1.2 사내표준화 추진 및 품질경영기법 도입 .....	
1.3 교육훈련 .....	
1.4 품질관리담당자 및 전문인력 확보 .....	
1.5 시설 장비 확보 .....	
1.6 3개월 이상의 관리실적 .....	
II. 단체표준인증 절차 .....	
2.1 단체표준인증 신청 .....	
2.2 심사계획 수립 및 통보 .....	
2.3 인증위원회 심의 .....	
III. 단체표준인증 획득 후 준수사항 .....	
3.1 정기심사 등 사후관리 .....	
3.2 시판품조사 .....	
3.3 자료제출 .....	
3.4 문서 비치 보관 .....	
3.5 교육훈련 .....	

## [부록]

1. 공공전시서비스단체표준
2. 단체표준인증심사기준
3. 서비스인증심사보고서

# I 단체표준인증 획득을 위한 준비

## 1.1 단체표준 및 심사기준 검토

### 1.1.1 단체표준 확인

단체표준은 제품, 가공 기술, 서비스 등 분야별로 제정되어 있으며, KS 마다 적용범위를 구체적으로 정하고 있다. 따라서 단체표준인증을 획득하고자 하는 서비스분야에 대한 단체표준이 제정되어 있는지 여부를 먼저 확인하여야 한다. 단체표준 원본은 국가표준인증통합정보센터 (<https://standard.go.kr>):e나라표준인증)에서 열람 및 다운로드 할 수 있다.

### 1.1.2 인증심사기준 및 심사보고서의 이해

단체표준인증은 단체표준의 요구수준 이상의 서비스를 지속적·안정적으로 제공할 수 있는 능력에 대하여 단체표준인증 신청조직에 대해 사업장심사 및 서비스심사를 실시하는 것으로, 이때 적용하는 기준을 '단체표준 서비스인증심사기준'이라고 한다.

서비스인증의 경우는 사업장심사기준과 서비스심사기준이 있으며, 사업장심사기준에는 5개의 심사항목, 즉 서비스 품질경영, 서비스 운영체계, 서비스 운영, 서비스 인적자원관리, 시설·장비, 환경 및 안전관리 등을 서비스심사기준에는 3개의 심사항목, 즉 고객이 제공받은 사전 서비스, 고객이 제공받은 서비스, 고객이 제공받은 사후 서비스에 대해 구체적인 심사사항을 정하고 있다.

따라서 인증을 받고자 하는 경우 해당 단체표준 서비스분야의 인증심사기준을 확인하여 인증심사기준에서 요구하는 사항을 충분히 이해하여야 하고, 해당 인증심사기준에 따라 사업장심사 및 서비스심사를 준비하여야 한다. 단체표준 서비스 분야별 인증심사기준은 단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)에서 열람 및 다운로드 할 수 있다.

또한 서비스 단체표준인증을 위해 필요한 문서가 단체표준인증 심사결과를 기록하는 심사보고서이다. 서비스인증심사보고서는 전술한 바와 같이 사업장심사 보고서와 서비스심사보고서로 구성되어 있다. 사업장심사 보고서의 심사항목은 서비스 품질경영 5개 심사항목(1개 핵심 품질항목), 서비스 운영체계 3개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 서비스운영 4개 심사항목(2개 핵심 품질항목), 서비스 인적자원관리 3개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 시설·장비, 환경 및 안전관리 4개 심사항목(1개 핵심 품질항목)으로 구성되어 있다. 서비스심사 보고서는 고객이 제공받은 사전 서비스 2개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 고객이 제공받은 서비스 5개 심사항목(3개 핵심 품질항목), 고객이 제공받은 사후 서비스 2개 심사항목(핵심 품질항목 없음)으로 구성되어 있다.

이와 같이 인증을 준비하는 업체에서는 해당 서비스 분야의 단체표준, 인증심사기준 및 인증심사보고서를 입수하여 단체표준인증을 위한 요구사항이 회사의 서비스제공 시스템과 차이가 없는지의 여부를 먼저 확인할 필요가 있다. 만약 현재의 인증심사기준 상의 제반요건들이 비현실적이고 현재의 제공 시스템과 차이가 있다면 해당 인증심사기준의 개정을 요청할 수도 있다.

### <서비스인증>

- 사업장심사 : 서비스를 제공하는 사업장의 서비스 제공 시스템이 해당 인증심사기준에 적합한지의 여부를 해당 서비스 제공 사업장에서 실시하는 심사
- 서비스심사 : 서비스를 직접 제공받는 자 등을 대상으로 해당 인증심사기준에 적합한지 여부를 서비스가 행해지는 장소에서 실시하는 심사

#### 1.1.4 단체표준 및 인증심사기준의 제정·개정 확인

단체표준 및 인증심사기준은 국제표준의 제정·개정 또는 국내·외 여건 변화에 따라 수시로 개정되고 있다. 단체표준인증 신청에 따른 사업장심사 및 서비스심사는 심사 당시에 유효한 단체표준 및 인증심사기준에 적합한지를 심사하고 있으므로, 그 당시에 유효한 단체표준 및 인증심사기준인지를 확인할 필요가 있다. 왜냐하면 개정된 사실을 알지 못하고 종전의 단체표준 및 인증심사기준에 따라 이행을 하다가 사업장심사 및 서비스심사에서 부적합으로 판정될 수 있기 때문이다. 관련 정보는 단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)을 통해 제공하고 있으므로 수시로 확인이 필요하다.

## 1.2 사내표준화 추진 및 품질경영기법 도입

### 1.2.1 사내표준화 추진

해당 단체표준 및 인증심사기준에서 심사항목별로 문서화를 요구하는 사항에 대해서는 해당 단체표준 및 인증심사기준 수준 이상으로 사내표준화를 추진한다. 사업장 심사항목별로 요구되는 사내표준의 예는 <참고 1>과 같으며 세부내용은 [챕터5 사내표준 작성 실무에서 다룬다]

<참고 1> 서비스인증에 필요한 사업장 심사항목별로 요구되는 사내표준의 예

1. 서비스 품질경영	• 사내표준 및 관리표준	(ISO 9001)
2. 서비스 운영 체계	• 서비스 운영 체계 관리 표준	
3. 서비스 운영	• 서비스 운영 관리표준 • 서비스 품질관리표준	
4. 서비스 인력 관리	• 서비스 인력 관리표준	
5. 시설·장비, 환경 및 안전 관리	• 시설·장비 관리표준 • 환경·안전 관리표준	(ISO 14001, 45001)

### 1.2.2 품질경영 기법 도입

사업장의 서비스 제공 수준을 해당 단체표준 수준 이상으로 유지 및 관리하기 위해서는 품질경영기법 도입이 필수적이다. 따라서 인증을 받으려는 경우, 사업장은 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에서 요구하는 개선기법(QC 7가지 도구, 신 QC 7가지 도구 등), 관리도 등 통계적분석방법의 습득이 필요하다.

### 1.3 교육훈련

단체표준인증을 받으려는 자 및 단체표준인증을 받은 자는 산업표준화법 및 단체표준인증업무규정 관련 조항에 따라, 단체표준인증 유지에 필요한 제반 지식을 습득하기 위하여 경영간부, 품질관리담당자, 종업원에 대한 연간 사내·외 교육계획을 수립하여 계획에 의거 교육훈련을 실시하도록 요구하고 있다. 경영간부 및 품질관리담당자는 3년마다 정기교육을 받아야 한다. 여기서 경영간부란 경영책임자(회사대표)를 제외한 임원 및 통상적으로 최소 단위 부서장 이상을 의미한다.

### 1.4 품질관리담당자 및 전문인력 확보

인증심사기준에서 업종 및 규모에 적합하고, 품질목표를 달성할 수 있도록 자격이 있는 품질관리담당자와 전문인력을 확보하도록 규정하고 있다. 품질관리담당자는 독립적인 **품질관리부서**에서 **최소 3개월 이상 근무**하고 있어야 하며, 산업표준화와 품질경영 관련 업무를 수행할 수 있는 직무수행능력을 갖추고 있어야 한다.

#### <품질관리담당자 자격 기준>

- ① 국가기술자격법에 의한 품질관리기술사, 품질경영기사, 품질경영산업기사 자격 취득자
- ② 영 제30조에 따른 품질관리담당자 양성교육을 이수한 자로서 소정의 시험에 합격한 자
- ③ 기타 ① 및 ②와 동등 이상의 자격이 있다고 국가기술표준원장이 인정하는 자
- ④ 그 외 인증업무규정에서 정하는 교육을 이수한 자로서 소정의 시험에 합격한 자

#### <서비스 분야 품질관리담당자의 직무>

- ① 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진
- ② 사내표준의 제정·개정 등에 대한 총괄
- ③ 서비스 품질수준의 평가
- ④ 각 서비스 절차별 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정
- ⑤ 서비스 및 서비스 과정에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선 대책에 관한 지도 및 조언
- ⑥ 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육 훈련 추진
- ⑦ 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치
- ⑧ 협력업체에 대한 관리 및 지도

또한 사내표준화 및 품질경영은 해당 부문에 배치된 전문인력이 서비스와 품질경영에 대한 전문성을 갖고 조직적으로 추진하여야 목표한 성과의 달성을 기대할 수 있다. 따라서 부문별로 해당 전문인력을 배치하여 업무를 추진해야 한다.

## 1.5 시설·장비 확보

해당 서비스인증심사기준에서는 당해 서비스 제공에 적합한 최소한의 시설·장비를 확보할 것을 명시하고 있으며, 이를 사업장에서 보유하고 관리하도록 규정하고 있다. 여기서 당해 서비스 제공에 적합한 시설·장비의 성능·용량·표준 등을 확인하여 당해 서비스를 제공하는데 지장이 없고 정상적으로 원활하게 작동이 되는 시설·장비를 말하며, 확보의 의미는 사업장의 직접적인 소유 또는 임대차 계약에 의한 배타적인 사용이 가능한 시설·장비를 말한다.

## 1.6 3개월 이상의 관리실적

단체표준인증을 위한 사업장심사는 심사일 기준 최근 3개월간의 사업장 운영에 관한 관리현황 및 기록에 대하여 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에 의거 실시하게 된다. 따라서 인증을 받고자 하는 자는 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증심사보고서에 요구하는 시스템을 갖추고 3개월 이상의 운영실적을 확보한 후에 단체표준인증을 신청하여야 한다.

## II 단체표준인증 절차



[그림1-1] 서비스 단체표준 인증 절차도

### 2.1 단체표준인증 신청

단체표준인증을 받고자 하는 자는 단체표준인증업무규정의 (별지 12 단체표준인증 신청서-서비스)를 작성하여, 관련 제출서류를 첨부한 후 인증계약서를 작성하여 **단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)**에 온라인으로 신청한다. 인증계약과 관련된 내용은 단체표준인증업무규정을 참고한다.

구분	첨부서류
최초 인증심사	① 단체표준 서비스인증 신청서 ② 회사현황 (품질문서) - 서비스 절차도 - 서비스 관리 실적 3건 이상 (신청일로부터 최근 6개월) - 공공전시서비스 '부속서 B'에 따른 프로세서 요약본 3부 ③ 사업장 일반현황 ④ 사업자등록증명원 (신청일 기준) ⑤ 4대보험 가입자 명부 (신청일 기준)

인증신청서는 신청서 양식에 의하여 작성하지만, 회사 전반의 수준을 파악하는 자료로 활용되므로 회사 전반에 대한 사항을 함축성 있게 근거에 의하여 정확하게 작성하여야 한다. 인증신청서 작성방법은 다음과 같다.

### 2.1.1 서비스인증 신청서 작성방법

#### (1) 신청업체 현황

업체명, 대표자, 소재지, 사업자 번호, 담당자, 전화번호를 기입한다.

#### (2) 서비스 사업장 일반 현황

① 업체명, 사업자 번호, 소재지, 전화번호, FAX번호, 대표자, 담당자, 사업장 규모, 설립 연월일 등 신청업체 현황, 서비스 사업장 일반현황을 순서대로 기입한다.

② 신청 인증 분야의 표준명과 표준번호, 인증 구분을 기입한다.

예) 표준명 : 공공전시서비스, 표준번호 : SPS-S KECIC-0001-7327, 인증 구분 : 인증심사

③ 1인당 매출액 : 총 매출액을 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.

④ 1인당 부가가치액 : 경상이익을 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.

⑤ 경상이익 : 매출액에서 판매 원가를 뺀 금액을 기입한다.

⑥ 1인당 교육훈련 투자비 : 교육 훈련비를 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.

⑦ 종사자 : 경영간부, 일반직, 기술직, 기타 인원수를 기입한다.

⑧ 품질관리담당자 : 성명, 생년월일, 자격 구분, 자격증 번호를 기입한다.

⑨ 기인증 현황란에는 신청 사업장에서 획득한 각종 인·허가 사항을 상세하게 기록하고, 각각의 인증서 사본을 첨부한다. 이는 신청 사업장의 서비스 품질수준을 간접적으로 판단하는 자료로 활용되고, 직접적으로는 심사계획 수립 시 심사일수 및 심사항목 면제 등의 혜택을 주고 있으므로 기록을 누락하거나 잘못 기재를 하면 불이익을 받을 수 있다.

예) ISO 9001, ISO 17001, ISO 45001, 기인증 단체표준 또는 KS인증등

# 서비스인증 신청서

※ 바탕색이 어두운 난은 신청인이 적지 않습니다.

접수번호	접수일	처리기간	40일	
신청업체현황	업체명	사업자번호		
	대표자 성명	담당자		
	소재지	전화번호		
		팩스번호		
전자우편				
서비스사업장일반현황	사업장명	사업자번호		
	소재지	전화번호		
		팩스번호		
		전자우편		
	대표자	담당자		
	사업장규모	설립 연월일		
	신청인증분야	표준명	인증구분	
		표준번호	인증구분	
	자본금	백만원	1인당 매출액 (A/C)	백만원
	매출액(A)	백만원	1인당 부가가치액 (B/C)	백만원
	경상이익(B)	백만원	1인당 교육훈련 투자비(교육훈련비/C)	원
	종사자(C)	경영 간부		
		일반직		
		기술직		
기타				
계				
품질관리담당자	성명	생년월일		
	자격 구분	자격증번호		
	전자우편			
기인증현황	인증기관	인증번호	인증일자	

「단체표준 인증업무규정」 제14조에 따라 위와 같이 서비스 인증을 신청합니다.

년 월 일

신청인 성명

(서명 또는 인)

한국전시문화산업협동조합 귀하

첨부서류	1. 단체표준 서비스인증 신청서 2. 회사현황_시작회의 자료 3. 사업자등록증명원 (신청일 기준) 4. 4대보험 가입자 명부 (신청일 기준)	수수료
		「단체표준인증업무규정」 제19조에 따른 수수료

## 처리절차



신청인

## 2.2 심사계획 수립 및 통보

### 2.2.1 신청서 검토

신청서를 접수한 한국전시문화협동조합은 신청 내용의 적정성을 검토하고, 심사계획 수립을 위하여 다음 내용을 확인하고 지체 없이 인증심사 계획을 확정하여 해당 업체에 통보 한다.

- ① 신청 분야의 인증대상 품목 지정 여부 확인
- ② 신규 사업장, 분야 추가인지를 확인
- ③ 인증신청을 위하여 기술 지도(컨설팅)을 받았는지 여부

### 2.2.2 심사반 편성

심사는 인증기관 소속 2인 이상의 심사원으로 심사반을 편성하되 신청분야에 대하여 전문성, 경험 등을 감안하여 적임 심사원을 배정한다.

## 2.3 사업장심사 및 서비스심사

### 2.3.1 시작회의

심사반장은 시작회의의 의장이 되며, 시작회의는 사업장의 경영책임자(대표), 경영간부 등 심사와 관련된 인원의 참석 하에 개최한다. 시작회의는 통상적으로 다음과 같이 진행된다.

#### (1) 참석자 소개

심사반장은 심사원을 대표하여 심사원을 소개하고, 사업장의 경영책임자(대표)는 경영간부등 심사와 관련된 인원을 소개하면서 담당 업무에 대하여 간단하게 설명한다.

#### (2) 사업장에 대한 현황파악

품질을 책임지고 있는 부서장이 사업장에 대한 현황을 설명하게 되면, 심사원은 필요한 내용을 참석한 경영책임자(대표) 및 경영간부에게 구체적으로 질문하여 사업장에 대한 일반현황 등을 파악한다.

### <서비스인증 사업장심사 시 사업장의 준비자료>

- ① 사업장 현황설명서(2부) : 연혁, 개요, 조직도, 사업자등록증 등 사업장 일반현황 등
- ② 해당 단체표준 및 인증심사기준
- ③ 사내표준(규정, 절차서, 지침서, 서비스 표준 등)

#### (3) 심사 진행방법에 대한 설명

사업장에 대한 현황설명이 끝나면 심사반장은 심사원 간의 심사범위, 진행절차, 심사방법 등

심사와 관련한 제반 사항에 대하여 설명을 한다.

(4) 참석자에게 질문의 기회 제공

심사반장은 참석자에게 심사와 관련된 질문의 기회를 주고 질문이 있는 경우에 답변한다.

(5) 심사기간 동안의 의사소통 채널 확인

심사반장은 심사기간 동안 심사진행과 관련하여 사업장과의 의사소통 채널을 확인한다. 대부분 품질관리담당자가 의사소통의 채널이 된다. 품질관리담당자는 심사반장의 요청에 따라 다음의 역할을 수행한다.

- 면담을 위한 연락 및 시간 확정
- 사업장의 특정 장소 또는 조직의 특정 부문 방문 준비
- 서비스 제공 현장 안전 및 보안절차와 관련된 규칙의 사전 설명
- 피 심사자를 대신한 심사 입회
- 정보수집 시 설명 또는 협조

(6) 윤리경영 준수

인증기업에서는 금품 등을 제공하지 않을 것이며, 심사원은 업무와 관련된 기밀을 엄수하겠다는 윤리경영을 준수하도록 협조한다.

심사원은 짧은 기간 동안에 사업장 전반에 대하여 관리현황을 파악하는 데 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서 **시작회의를 통해 경영방침에 따른 각 부서의 업무추진 상황이나 최근의 주요 개선사항 등을 중심으로, 경영간부들과 의견을 교환함으로써 사업장에 대한 정보를 얻을 수 있는 기회로 활용**하므로 개선사항 등을 충분히 준비할 필요가 있다.

### 2.3.2 사업장심사 및 서비스심사

(1) 현장순회

사업장심사는 사업장을 순회하면서 실시하는 심사의 일부라고 할 수 있으며, 개별 인증심사기준과 서비스인증 심사보고서에 의한 서류를 확인하고 심사를 종결하게 된다. 사업장 근무자 및 관리자를 대상으로 담당 업무에 대한 이해 정도 및 실제 수행하고 있는 업무에 대하여 필요한 질문을 하고 답변을 들으면서 심사원은 잠정적으로 사업장의 수준을 파악한다.

서비스심사는 일반 소비자의 입장으로 서비스를 직접 제공받는 자를 대상으로 서비스의 품질이 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에 적합한지 여부를 심사하는 것을 말한다.

(2) 실시 요령

심사반이 미리 통보한 심사계획에 따라 심사에 대응하는 인원을 제외한 전 직원이 현업 위치에서 정상적인 업무를 실시한다. 주로 문제점을 발굴하여 개선된 사례가 사업장에 적절히 적용되어 성과를 거두고 있는지와 해당 인증심사기준에 의한 관리 및 평가의 실시 정도를 확인하게 된다. 사업장 현장순회가 완료되면 서류확인 장소에서 현황 설명 및 현장 순회결과에 대하여 심사원 간에 상호의견을 교환하고, 또 심사원간에 심사범위를 정하여 서류 확인하게 된다.

심사원은 심사 중에 인증심사기준에 관련된 정보를 적절한 샘플링 방법을 이용하여 수집하고 검증한다. 정보 수집방법은 일반적으로 다음과 같다.

- ① 임직원 및 그 외의 인원과의 면담
- ② 활동, 주위환경 및 조건의 관찰
- ③ 경영방침, 목표, 계획서, 사내표준, 지침서, 서비스 표준 등의 문서 및 기록 검토

### 2.3.3 종결회의

심사가 완료되면 심사원 상호간에 의견을 종합하여 정리하고 최종적으로 항목별 평가결과를 집계하여 적합 또는 부적합 판정을 하게 되며, 심사원은 심사결과를 항목별로 잘된 점과 미흡한 점으로 구분하여 종결회의를 실시한다.

종결회의 시 심사결과를 발표하고, 특히 지적사항에 대하여는 구체적으로 쉽게 설명하고 조치의 필요성을 강조한다. 따라서 종결회의는 심사원이 사업장과 서비스 전반을 종합적으로 점검하고 그 결과에 대하여 종합평을 하는 것이므로, 시작회의에 참석했던 임직원이 참여하는 것이 적하다.

### 2.3.4 심사결과 판정기준

심사결과 판정기준은 다음과 같다.

**<참고> 심사결과 판정기준(KS Q 8002 서비스인증제도-서비스인증에 대한 요구사항 5.5항)**

**1. 적용범위**

서비스 심사의 인증심사, 정기심사 및 시판품조사 등을 실시하는 경우에 이를 적용한다.

**2. 판정 기준**

- ① 인증기관은 사업장 심사결과 부적합으로 판정되면 부적합보고서를 작성하고, 인증신청자가 부적합 평가항목에 대한 개선을 완료할 때까지 단체표준인증위원회에 상정하지 않는다.
- ② ①의 부적합 평가항목이 개선될 경우, 심사결과를 적합으로 판정한다.
- ③ 인증신청자가 부적합 평가항목을 심사일로부터 단체표준인증업무규정에 따른 시일 이내에 개선하지 않을 경우에 인증기관은 해당 인증신청을 철회한 것으로 간주하고 인증신청자는 인증을 다시 신청하여야 한다.

부족합개선조치는 아래 기한 내에 조치를 완료하여야 하며, 부적합 항목이 개선될 경우, 사업장 및 서비스심사 결과를 적합으로 판정하고 인증위원회에 상정한다.

항목	1차	2차	3차
일반품질 평가항목	서류제출 30일 이내	확인심사 60일 이내	인증 취소
행식품질 평가항목	확인심사 60일 이내	확인심사 60일 이내	인증 취소

- 일요일, 공휴일은 제외하고 산정

### 2.3.5 부적합 보고서·부적합 개선조치 보고서 작성 및 확인심사

인증심사 과정에서 부적합 사항이 발견된 경우, 이에 따른 조치 절차는 다음과 같다.

- ① 인증심사원은 인증신청자에게 심사결과를 충분히 설명하고 부적합 사항에 대해 의견을 제출할 기회를 제공한다. 인증신청자가 제출한 의견에 대하여 증거 등을 첨부하여 명확히 입증하는 경우 심사반의 회의를 거쳐 부적합 사항을 조정할 수 있다.
- ② 인증심사원은 사업장심사에서 부적합 사항을 발견한 경우 사업장심사보고서에 규정된 부적합 보고서를 작성하여 인증기관에 제출하고, 인증 신청자에게도 부적합보고서를 제공하여야 한다.
- ③ 인증기관은 부적합 보고서의 일반품질 평가항목에 대한 부적합 사항은 인증신청자가 서류로 제출한 부적합 개선조치 보고서를 확인하여 개선 여부를 확인하고, 개선조치가 완료된 것으로 판단되면 사업장심사보고서와 함께 단체표준인증위원회에 상정한다. 다만, 일반품질 평가항목의 경우라 하더라도 부적합 개선조치 보고서에 따른 개선조치가 충분하지 않다고 판단되는 경우에는 추가적으로 현장 확인심사를 실시할 수 있다.
- ④ 핵심품질 평가항목에 대한 부적합 사항은 개선조치 결과를 현장에서 확인심사하여야 하며, 개선조치가 완료된 것으로 판단되면 부적합 개선조치 보고서를 사업장 심사보고서와 함께 단체표준인증위원회에 상정하고, 완료되지 않은 것으로 판단되면 인증신청자의 신청에 의해 사업장심사를 다시 실시한다.

### 2.3.6 사업장심사 일부 면제 등

사업장심사에 적합하였으나 서비스심사에 부적합한 경우에는 서비스심사 부적합 판정후 6개월 이내에 서비스인증을 재신청하면 사업장심사를 면제할 수 있다.

ISO 9001 인증기업일 경우에는 사업장 심사사항 중 서비스 품질경영은 생략(적합"예"로 평가)하고, ISO 14001 인증기업일 경우에는 환경분야는 생략(적합"예"로 평가) ISO 45001 인증기업일 경우에는 안전분야는 생략(적합"예"로 평가)한다. 다만, 생략 받고자 하는 인증기업은 ISO인증서, 내부심사 결과, 경영검토 결과, 부적합 시정조치 결과 등 ISO인증기업이 갖추어야 할 주요 문서화된 정보를 인증기관에 인증신청시 제출하여야 한다. (ISO 인증서의 적용범위에 해당 표준과 관련된 사항이 적용)

제공하는 서비스 종류별(법인)로 인증을 신청할 때는 주된 사업장 1곳은 사업장심사를 나머지 사업장에 대해서는 서비스심사만 실시한다.

## 2.4 인증위원회 심의

사업장 심사 및 서비스 심사에서 모두 적합한 경우, 통상 2주에 1회 소집되는 인증위원회에 상정하여 심의를 하게 된다. 인증위원회에서 심사 결과가 적정하다고 결정한 경우 단체표준인증서를 발급한다.

## Ⅲ 단체표준인증 획득 후 준수사항

### 3.1 정기심사 등 사후관리

#### 3.2.1 정기심사

##### (1) 개요

정기심사는 단체표준인증을 받은 자가 제반 규정을 준수하여 단체표준 인증 당시의 인증요건 수준 이상을 유지하고 있는지 여부를 정기적으로 심사하여, 기준에 미달된 사업장에 대하여는 개선을 요구하는 사후관리심사이다. 따라서, 단체표준인증을 계속 유지하고자 하는 사업장은 반드시 정기심사를 받아야 하는데, 이 심사를 받지 않으면 인증이 취소된다.

단체표준인증을 받은 자는 인증서를 발급받은 날부터 매 2년 이내에 정기심사를 받아야 하며, 정기심사를 받아야 할 서비스분야가 시기적으로 서로 다른 경우에는 가장 앞서 도래한 서비스에 일괄하여 정기심사를 신청할 수 있다. 인증받은 자가 정기심사를 받으려면 정기심사 신청서에 관련 서류를 첨부하여 인증을 한 인증기관에 제출하여야 한다.

구분	첨부서류
정기심사	① 단체표준 서비스인증 신청서 ② 회사현황 (품질문서) - 서비스 절차도 - 서비스 관리 실적 3건 이상 (신청일로부터 최근 6개월) - 공공전시서비스 '부속서 B'에 따른 프로세서 요약본 3부 ③ 사업장 일반현황 ④ 사업자등록증명원 (신청일 기준) ⑤ 4대보험 가입자 명부 (신청일 기준)

정기심사는 정기심사를 신청한 사업장의 최근 1년간의 관리 자료를 가지고 한다. 따라서 정기심사를 신청한 사업장은 최근 1년간(신규 인증의 경우 3개월)의 관리 자료를 충분히 확보하고 있어야 한다. 사업장과 서비스에 대한 정기심사의 절차와 방법은 신규 인증심사와 같다.

#### 3.2.2 사업장 이전에 따른 정기심사(시행규칙 제16조)

인증 서비스의 제공 사업장을 이전하는 경우에는, 사업장의 이전 완료일로부터 45일 이내에 정기심사를 받아야 한다. 정기심사의 절차와 방법은 신규 인증심사와 같다.

#### 3.2.3 지위승계의 신고

① 인증받은자의 지위를 승계한 자는 그 지위를 승계한 날로부터 1개월 이내에 지위승계신고서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 인증을 한 인증기관에 각각 제출한다. 이 경우 인증받은자의 지위승계신고를 받은 인증기관은 합병후 존속하거나 합병에 따라 신설된 법인의 등기사항증명서를 확인하여야 한다.

1) 인증서(인증받은 자의 지위를 승계한 경우에만 해당된다)

- 2) 양도양수계약서 사본(사업을 양수한 경우에만 해당한다.)
- 3) 사업을 상속받은 사실을 확인할 수 있는 서류(사망으로 인하여 사업을 상속받은 경우에만 해당 한다.)

② ①에 따른 신고가 접수된 경우, 인증기관은 사실 여부를 확인하고 제품인증서를 그 신고인에게 발급한다.

### 3.2 시판품조사(법 제20조, 시행규칙 제17조)

인증을 받은 자는 소비자 단체의 요구가 있는 경우 또는 인증 서비스의 품질저하로 인하여 다수의 소비자에게 피해가 발생하거나, 회복하기 어려운 피해가 발생할 우려가 현저하다고 인정하는 경우에 국가기술표준원에서 실시하는 시판품조사 또는 현장조사를 받아야 한다.

시판품조사 또는 현장조사를 한 결과, 그 인증 서비스가 단체표준인증, 인증심사기준 및 심사 보고서에 맞지 아니하다고 인정하는 때에는 인증표시의 제거·정리 또는 판매의 정지, 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다.

### 3.3 자료제출(시행규칙 제24조)

인증받은 자는 다음의 자료를 그 사유가 발생한 날로부터 10일 이내에 인증기관에 제출하여야 한다.

- ① 인증서비스 제공의 중단 사유 및 중단 기간(3개월 이상 중단하는 경우에만 해당한다)
- ② 인증서비스 제공을 다시 시작한 날짜(인증서비스 제공을 중단한 자가 그 제공을 다시 시작하는 경우에만 해당한다)
- ③ 인증서비스 사업장의 이전을 마친 날짜(인증서비스 사업장을 이전하는 경우에만 해당한다)
- ④ 명령에 따른 시정 결과(법 제21조에 따라 표시의 제거·표시의 정지 또는 판매의 정지 등의 명령을 받은 자가 명령받은 사항을 시정한 경우에만 해당한다)
- ⑤ 기타 인증기관의 장이 단체표준인증업무규정에서 정한 사항

### 3.4 문서 비치·보관(시행규칙 제25조)

단체표준인증을 받은 자는 다음의 문서를 3년간 비치·보존하여야 한다.

- ① 인증서비스의 제공 설비관리에 관한 서류
- ② 인증서비스의 품질관리에 관한 서류

### 3.5 교육훈련

인증을 받으려는 자 및 인증받은 자는 산업표준화 및 품질관리에 대한 교육을 받아야 한다. 이 교육은 단체표준 수준을 유지하기 위한 수단으로 실시하는 전문 교육으로 "한국표준협회 또는 중소기업중앙회에서 실시한다. 따라서 인증을 받으려는 자 및 인증받은 자는 경영간부, 품질관리담당자, 임직원에 대한 연간 사내외 교육계획을 수립하여 주기적으로 교육훈련을 실시해야 한다. 특히 경영간부(30% 이상, 미이수자 경영간부 회사 내 전파교육 실시), 품질관리담당자는 매 3년마다 정기교육을 받아야 한다.

경영간부는 경영책임자를 제외한 임원과 통상 조직 개념의 최소 단위부서장 이상을 말한다. 교육 이수는 집합교육, 원격교육, 인터넷 교육 등을 통해 가능하며, 산업표준화 및 품질경영에 관한 교육·시간·주기 및 실시기관은 다음과 같다.

#### (1) 교육의 내용·시간

과정	내용	시간	
		양성교육	정기교육
경영간부	① 산업표준화제도와 정책 방향 ② 산업표준화 및 품질경영의 추진 전략 ③ 한국산업표준(KS인증)제도의 최근 동향 및 쟁점 ④ 사내표준화 및 품질경영 추진 기법 사례 ⑤ 산업표준화와 품질경영 추진을 위한 경영간부의 역할 ⑥ 표준화 관계 법규 및 국가표준 시책 ⑦ 기타 산업표준화의 촉진과 품질경영 혁신을 위하여 산업통상자원부장관이 필요하다고 인정하는 사항	-	16시간
품질관리 담당자	① 산업표준화 법규 ② 산업표준화와 품질경영의 개요 ③ 통계적인 품질관리기법 ④ 사내표준화 및 품질경영의 추진 실시 ⑤ 한국산업표준(KS)인증제도 및 사후관리 실수 ⑥ 품질관리담당자의 역할 ⑦ 기타 산업표준화의 촉진과 품질경영 혁신을 위하여 산업통상자원부장관이 필요하다고 인정하는 사항	100시간	16시간

(2) 교육의 주기 : 정기교육은 3년

(3) 교육실시기관 : 한국표준협회 또는 중소기업중앙회

## 챕터4

### 내부심사

- I 내부 심사 개요
- II 내부 심사 기반 확보
- III 내부 심사 계획
- IV 내부 심사 실행
- V 내부 심사 점검
- VI 내부 심사 조치

## IV 내부 심사

### 4.1 심사란 무엇인가

심사(audit)란 심사 기준에 충족되는 정도를 결정하기 위하여 심사 증거를 수집하고, 객관적으로 평가하기 위한 체계적이고 독립적이며 문서화 된 프로세스를 일컫는다.

### 4.2 내부 심사의 목적

- ① 업무 프로세스가 표준(KS, ISO, 단체표준 등)의 요구사항에 적합한지 여부를 확인
- ② 업무 프로세스가 계획된 결정 사항 및 품질 방침 및 목표의 달성을 위해 조직이 결정한 자체 요구사항에 적합한지 여부 확인
- ③ 품질 경영 방침을 조직 내 모든 계층이 이해하고 있는지 확인
- ④ 업무 절차가 준수되고 있는가를 확인
- ⑤ 업무 프로세스의 효과적(목표 달성) 실행 및 유지 관리 여부 확인
- ⑥ 업무 프로세스의 효율성(부가 가치 및 성과 달성) 제고
- ⑦ 문제점이나 시스템 개선 필요성을 확인
- ⑧ 제2자, 제3자 심사의 대비

### 4.3 내부 심사의 특징

- ① 여러 가지 관점에서 제2자, 제3자 심사 모두 비슷하다.
- ② 심사원과 피심사원 모두 같은 회사의 동료이다.
- ③ 심사원의 독립성, 공정성, 객관성 등에 어려움 발생될 수 있다.
- ④ 내부 직원에 의한 심사 수행으로 심도(현실성) 깊게 다뤄질 수 있다.
- ⑤ 업무 프로세스의 적합성, 효과성, 효율성 제고에 대한 관심이 필요하다.
- ⑥ 이전 심사 결과와 심사 대상 프로세스 및 분야의 특성에 따라 계획이 수립된다.
- ⑦ 심사결과는 경영자의 중요한 내부 관리 요소이다.
- ⑧ 심사 시 지적 사항은 시정 조치가 필수이다.

### 4.4 용어의 정의

#### 1) 심사 기준(audit criteria)

기준으로 활용된 방침, 절차 또는 요구사항의 집합

#### 2) 심사 프로그램(audit program)

특정한 기간이 계획되고, 특정한 목적을 위하여 관리되는 하나 또는 그 이상의 심사의 집합

**3) 심사 범위(audit scope)**

심사 범위에는 일반적으로 심사 기간뿐만 아니라 장소, 조직 단위, 활동 및 프로세스에 대한 기술을 포함한다.

**4) 심사 증거(audit evidence)**

심사 기준과 관련되고 검증할 수 있는 기록, 사실의 진술 또는 기타 정보

**5) 심사 결론(audit conclusion)**

심사 목표 및 모든 심사 발견 사항을 고려한 후에 심사 팀에 의해 제시된 심사의 결과

**6) 피심사자(auditee)**

심사를 받는 조직

**7) 심사원(auditor)**

심사를 수행할 자격이 부여된 사람

**8) CAR(Corrective Action Report)**

시정조치보고서

**4.5 내부 심사 구분**

**1) 심사 대상에 따른 심사 구분 (What)**

시스템심사, 공정심사, 제품심사, 서비스심사

**2) 주체에 따른 구분 (Who)**

1자(내부) 심사, 2자(고객) 심사, 3자(인증 기관)심사

**3) 심사 시기에 따른 심사 구분 (When)**

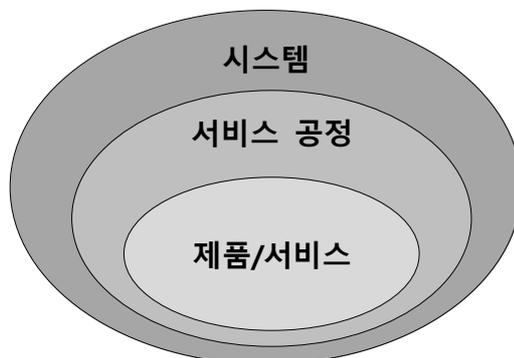
최초 심사, 사후 심사, 갱신 심사, 정기 심사, 특별 심사

**4) 심사 흐름에 따른 심사 구분 (How)**

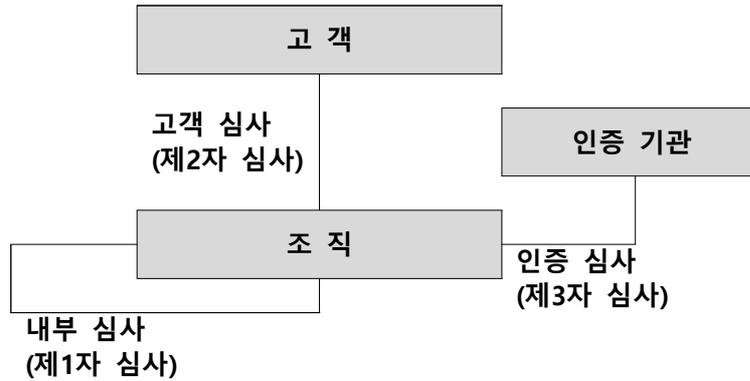
순방향 심사, 역추적 심사

**5) 심사 목적에 따른 심사 구분 (why)**

적절성(suitability), 적합성(adequacy), 충족성(sufficiency), 효과성(effectiveness) 효율성(efficiency) 평가



## 4.6 내부 심사 종류



### 1) 내부 심사 (제1자 심사)

- 회사 내에서 실시하는 자체 심사의 성격
- 감사, 다른 부서 심사, 교차점검 등

### 2) 고객 심사 (제2자 심사)

- 고객의 소리를 기초자료로 활용하는 심사
- 고객만족도조사, 고객 불만족 의견 등

### 3) 인증 심사 (제3자 심사)

- 독립된 외부 법인 또는 전문가에 의한 심사
- 외부인 원에 의한 자문, 심사 등

## 내부 심사 기반 확보

I 내부 심사 개요

II 내부 심사 기반 확보

III 내부 심사 계획

IV 내부 심사 실행

V 내부 심사 점검

VI 내부 심사 조치

## V 내부 심사 기반 확보

### 5.1 성공적인 내부 심사의 기본 요건

- (1) 경영층(대표)의 관심
- (2) 심사원의 자질
- (3) 심사 스킬

### 5.2 내부 심사원

#### 5.2.1 내부심사원의 자격 요건

- ① 내부 심사원의 자격 요건은 표준(KS, ISO, 단체표준 등)에서 정하는 바는 없다.

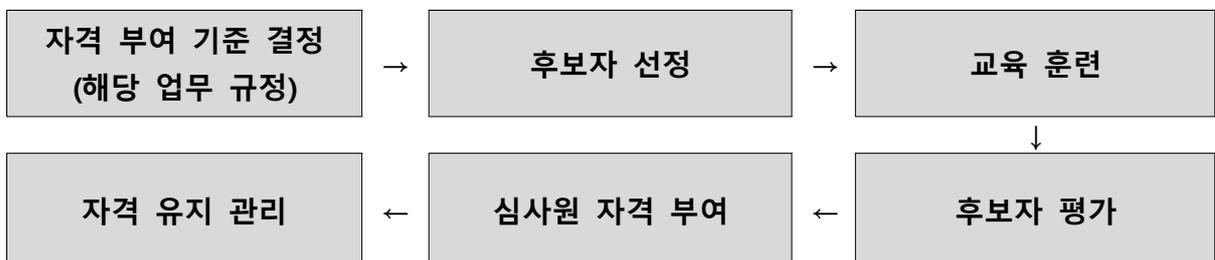
예 : 사내 절차 기준

- 학력 : 고졸 이상
- 경력 : 해당 분야 실무 경력 6개월 이상 또는 국가 자격증(품질경영산업기사 등) 소지자
- 교육 : KS실무(관련교육) 및 내부 심사원 교육 20hr 이상 수료자

- ② 조직에서 다음 사항을 고려하여 스스로 정해야 한다.

예 : 기본 사항 - 학력, 교육 훈련, 숙련도 및 경험  
고려 사항 - 관리 능력, 화술, 적성, 자질 등

#### 5.2.2 내부심사원 자격 부여 절차



### 5.2.3 내부심사원 자질 및 능력

- ① 품질 경영 시스템 전문가
- ② 개선 의식
- ③ 좋은 의사 소통
- ④ 원만한 대인 관계
- ⑤ 판단력과 분석 능력
- ⑥ 침착성과 단호함
- ⑦ 다양한 상황에 대처
- ⑧ 중요도와 우선 순위 결정
- ⑨ 전체 조직과 개별 조직의 역할 이해
- ⑩ 논쟁에 효과적 대처

## 5.3 내부 심사원 관련 인원의 책임과 권한

### 5.3.1 내부 심사 팀장의 책임

- ① 심사 팀의 대표 및 심사 수행 업무 지휘
- ② 세부 일정 계획 수립 및 심사 팀원에 대한 역할 분담
- ③ 심사 체크리스트 및 부적합 보고서 승인
- ④ 시작 회의, 심사 팀 회의 및 종료 회의 주관
- ⑤ 심사 보고서 작성 및 보고

### 5.3.2 내부 심사 관련 인원 및 조직의 책임

#### 5.3.2.1 주관 부서의 역할과 책임

- ① 연도별 심사 계획 수립
- ② 세부 심사 계획 수립
- ③ 심사 팀 구성(독립성, 공정성 보장)
- ④ 심사원 자격 부여 관리
- ⑤ 시정 조치 요구 및 결과 확인(필요 시 심사원이 결과 확인)
- ⑥ 심사 관련 문서 및 기록의 관리
- ⑦ 심사 결과 분석 및 경영 검토 입력 자료화
- ⑧ 내부 심사 프로세스의 평가 필요 시 개선

#### 5.3.2.2 피심사 부서의 역할과 책임

- ① 심사 준비
- ② 피심사 담당자 지정 및 적극적인 협조
- ③ 지적 사항에 대한 시정 조치 실시

### 5.3.2.3 심사원의 역할과 책임

- ① 책임 사항에 대한 효과적, 효율적 계획, 수행  
(예 : 심사 체크리스트 작성 등)
- ② 심사 수행 관찰 사항 기록 (개선 권고, 부적합 등)
- ③ 부적합 등에 대한 근본 원인 파악/논의
- ④ 부적합 사항 및 관찰 사항에 대한 합리적 판단 및 논리적 설명
- ⑤ 심사 팀장을 지원
- ⑥ 심사 결과 전달, 보고
- ⑦ 시정 조치 결과에 대한 효과성
- ⑧ 갖춰야 할 3가지 기본 지식
  - 심사 대상 업무에 대한 지식
  - 내부 심사 절차
  - 단체표준 요구사항

### 5.3.3 내부 심사원의 역할

#### 5.3.3.1 경영 시스템의 적합성 심사

- ① 계획된 결정 사항(품질 방침 및 품질 목표)
- ② 단체표준의 요구사항 충족 여부
- ③ 조직 자체의 경영 시스템 요구사항 충족 여부

#### 5.3.3.2 경영시스템의 효과적인 실행 및 유지 심사

- ① 이행 상태
- ② 개선의 필요성

#### 5.3.3.3 회계 감사자, 업무 감사자, 경영 감사자의 역할이 아님

#### 5.3.3.4 개선을 위한 진단 수행의 역할이 중요

## 5.4 내부 심사 준비

### 5.4.1 내부 심사의 전 과정



### 5.4.2 내부 심사 사전 점검

#### 5.4.2.1 충분한 심사 준비는 심사의 성공 요건

- ① 피심사자가 더 잘 알고 있다.
- ② 프로세스 관리 상태 및 성과
- ③ 문서화되지 않은 절차와 방법도 많다.
- ④ 3자 심사에서의 지적 사항에 대한 추적

#### 5.4.2.2 다양한 것에 대한 흥미

- ① 규정된 요구사항에 대한 이해
- ② 업무 활동의 본질에 대한 이해
- ③ 인간 심리에 대한 이해

#### 5.4.2.3 내부 심사의 수용 분위기 조성

- ① 경영자의 관심 유도
- ② 내부 심사 제도의 이익에 대한 인식
- ③ 심사의 올바른 시행

#### 5.4.2.4 심사 대상 설정 시 고려 사항

- ① 조직 운영 방침

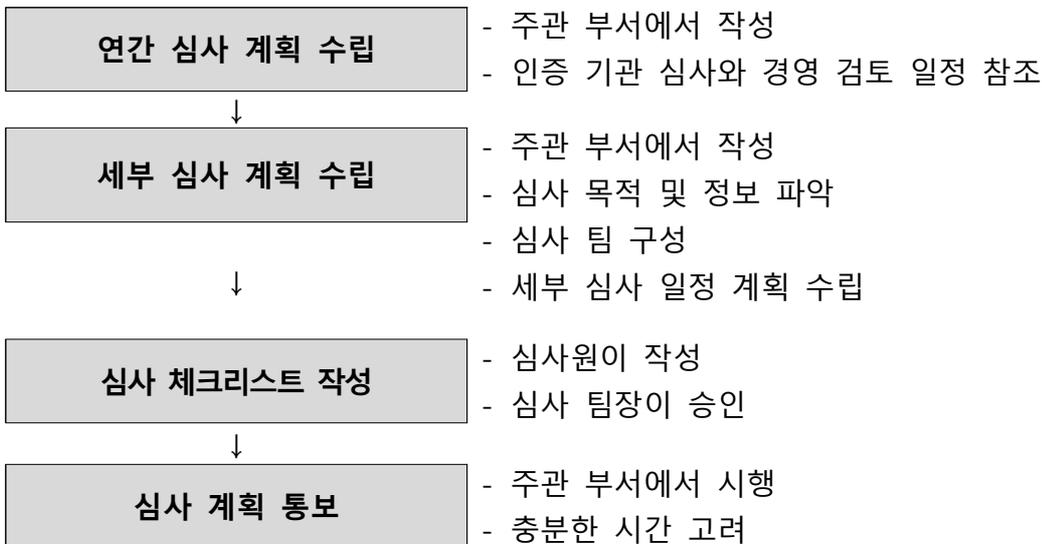
- ② 지리적 위치/동선 문제
- ③ 기업을 둘러싼 주변 환경
- ④ 조직의 각 부문별 기능
- ⑤ 각종 법규, 규정, 방침, 표준, 절차서 및 지침

#### 4.2.5 심사 팀 구성 시 고려 사항

- ① 사내 자격 부여자(적격성 결정자)
- ② 심사 대상이 되는 조직의 형태
- ③ 공정 활동 또는 기능
- ④ 심사 팀원의 수, 심사원의 전문 지식
- ⑤ 심사 팀과 피심사자 간의 이해 상충 가능성

## 5.5 내부 심사 계획 단계

### 5.5.1 심사 계획 개요



### 5.5.2 성과에 대한 보상

- 1) 작성 시기 : 매년 4/4분기 적정
- 2) 작성 방법 : 회사 사업 계획/부서 운영 계획
- 3) 작성 책임 : 경영 대리인/주관 부서장
- 4) 작성 내용
  - ① 심사 시기 (사후 관리 심사 및 경영 검토 시기 참조)
  - ② 심사 대상 부문 (부서, 현장)
  - ③ 심사 구분 (정기, 특별)
  - ④ 심사 요건 (규격 요구사항, 기능)

### 5.5.3 심사 시행 시기별 목적

- 1) 시행 초기 : 사내 표준 준수 확인
- 2) 변경 시 : 변경 사항 이해 및 시행 확인
- 3) 문제 발견 시 : 근본 원인, 개선 방안의 파악
- 4) 정착 시 : 시스템의 개선 및 효율성 제고

### 5.5.4 세부 심사 계획 수립

- 1) 작성 시기 : 심사 실시 약 한 달 전에 작성
- 2) 작성 방법 : 심사 계획서(양식)/품의
- 3) 작성 책임 : 경영 대리인/주관 부서장
- 4) 작성 내용
  - ① 심사 구분 (정기 심사, 특별 심사)
  - ② 심사 목적 및 범위
  - ③ 심사 일시 및 장소
  - ④ 심사 팀장 및 심사원 (심사팀 구성)
  - ⑤ 세부 심사 일정 계획서 (일시, 부서, 심사원, 심사 대상 요건)  
심사 팀장이 별도로 수립하는 것이 바람직함.

### 5.5.5 세부 심사 계획 수립 시 고려 사항

- ① 심사 목적 및 심사 시간대
- ② 업무 연관성 및 전문성, 심사 점검 항목 수, 중복성
- ③ 심사원 업무 로드 및 심사 경험, 심사원의 직급
- ④ 경영진 지시 사항 및 시스템 변경 사항
- ⑤ 회사 조직 상황 및 심사 경로
- ⑥ 전화 심사 결과 및 고객 클레임 등

### 5.5.6 심사 계획 수립시 주의 사항 (실패 원인)

- ① 심사원이 심사하는 같은 시간대에 심사를 받게 되는 경우
- ② 같은 시간대에 심사, 행사, 회의 등이 겹치는 경우
- ③ 부득이하다고 자질이 없는 심사원을 투입하는 경우
- ④ 하루에 끝내려고 부서별 심사 시간을 최대한 압축하는 경우
- ⑤ 팀장들은 바쁘니 만만한 팀원들만 투입하는 경우
- ⑥ 심사 계획만 던져 주면 알아서 하겠지 하는 안이한 생각
- ⑦ 전화 심사(인증 기관, 고객 평가, 내부 심사 등)의 결과가 반영되지 않은 계획

내부심사 추진 계획 보고  
(20      년도 1차)

1. 목적
2. 심사 일정
3. 심사팀 구성
4. 세부 심사 일정
5. 향후 일정

- #첨부 1. 20    년 연간 내부심사 계획서  
2. 내부 심사 체크리스트

20    . 00. 00.

	작성	검토	승인
결 재			
	/	/	/

### 1. 목적

- 계획된 프로세스/절차의 타당성 및 이행 상태 확인
- 당사가 구축한 시스템에 대한 전 임직원의 이해 및 올바른 장착 유도
- 실행에 따른 시행 착오 공유를 통한 개선
- 프로세스/절차 개선점 발굴
- 내부 심사 요원의 심사 스킬 향상

2. 심사 일정 : 2024. 1. 02. ~ 2024. 1. 15.

### 3. 심사팀 구성

심사팀	심사팀장	심사원	심사 부서	비고
1팀	채○○	김○○	경영팀, 총무팀	
2팀	김○○	박○○	재무팀, 사업팀	
2팀	이○○	홍○○	영업팀, 제작팀	
3팀	선○○	정○○	시스템, 디자인	
3팀	박○○	한○○	연출팀, 대외협력	

※ 심사 총괄 : 경영 대리인 상무 ○○○ (경영 대리인)

### 4. 세부 심사 일정

일자	피심사 부서	심사팀	시간	진행 내용
2024년 1월 2일	시작 회의	전체	09:00 - 09:30	심사목적 및 일정 등 소개
	경영팀, 총무팀	1	서류: 10:00 - 12:00	서류 : 각 부서 해당 체크리스트를 중심으로 실행 실적(서류)를 입수, 적합 여부 심사 진행
			대면: 13:00 - 15:30	
	재무팀, 사업팀	2	서류: 10:00 - 12:00	
대면: 13:00 - 15:30				
2024년 1월 5일	영업팀, 제작팀	2	서류: 10:00 - 12:00	대면 : 심사 체크리스트(전부서 공통 항목+각 부서별 고유항목)에 준한 점검과 점검결과 작성(심사 체크리스트, CAR 및 심사결과보고서)
			대면: 13:00 - 15:30	
	시스템, 디자인	3	서류: 10:00 - 12:00	
			대면: 13:00 - 15:30	
2024년 1월 10일	연출팀, 대외협력	3	서류: 10:00 - 12:00	심사결과 및 향후추진 상황 논의
			대면: 13:00 - 15:30	
	종결 회의	전체	18:00 - 18:30	

### 5. 향후 일정

- 심사 결과 정리 및 부적합 사항 시정 조치 논의 : 00월 00일
- 인증 심사 대비 전 사교육 : 00월 00일
- 현장 심사 : 00월 00일

## 6. 심사 준비 사항

구 분	심 사 팀	진행 내용
서류 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 심사 체크리스트</li> <li>② 업무 분장(점검 항목: 체크리스트)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 체크리스트(점검 항목)에 대한 실행물 (출력물)</li> <li>2. 업무 분장(점검 항목 : 체크리스트)</li> </ul>
본 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 심사 체크리스트</li> <li>② 심사 보고서(CAR, 심사 결과 보고서)</li> <li>③ 시작 회의 및 종결 회의 Agenda</li> <li>④ 매뉴얼</li> <li>⑤ 전화 심사 결과(상급 기관 감사, 인증 심사, 내부 심사)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 심사 체크리스트</li> <li>② 심사 장소</li> <li>③ 표준(매뉴얼, 프로세스, 업무규정 등)</li> <li>④ 실행물(출력물)</li> <li>⑤ 전화 심사 결과(상급 기관 감사, 인증 심사, 내부 심사)</li> </ul>

## 5.6 심사 계획 통보

- 1) 세부 심사 일정 계획 통보
  - ① 정규 회의 시 (경영자 참가)
  - ② 공문(업무 연락처 등)
  - ③ 게시문, 공고문 등
- 2) 심사대상 전 부서 통보
- 3) 필요시 심사 일자 협의 조정
- 4) 심사 준비 사항 협조 사항 병행 통보

## 5.7 심사 전 준비 사항 (준비물)

- ① 심사 계획서
- ② 심사 표준 및 사내 표준
- ③ 심사 체크리스트
- ④ 심사 보고서 양식 및 심사 일지 또는 노트
- ⑤ 전화 심사 결과 기록

## 5.8 심사 체크리스트 작성 요령

- ① 심사의 목적과 범위 반영
- ② 정보 수집 내용을 근거로 작성
- ③ 심사를 제한해서는 안 됨
- ④ 지나치게 세분화하지 않음
- ⑤ 표준화된 양식의 사용
- ⑥ 경영 시스템의 성숙도 고려

## 5.9 심사 체크리스트 특성

- ① 전화 심사 결과 반영
- ② 누락이나 중복을 방지하면서 막혔을 때 도움이 됨.
- ③ 심사 결과 기록 및 부적합/개선 항 추적
- ④ 일관성(심사원 간 편차 해소)
- ⑤ 심사 결과 인수 인계
- ⑥ 효율적인 시간 관리
- ⑦ 전문가 다움(심사원의 신뢰성) 단, 심사를 체크리스트에 제한하지 않아야 한다.

## 5.10 내부 심사 체크리스트 작성 실패 사례

- ① 지난 심사 결과(내부 심사, 인증 기관, 상급 기관 평가 등)를 참고 하지 않거나 무시한 경우
- ② 인증 기관의 심사 점검표만을 전적으로 의존하는 경우
- ③ 경영진의 지시 사항이 이행되고 있는지 전혀 반영이 되지 않은 점검표
- ④ 고객 불만 사항과 지시 사항이 해소 또는 이행되고 있는지 고려되지 않은 점검표
- ⑤ 제한된 심사 시간에 끼워 맞춘 식의 형식적인 점검표
- ⑥ 여기저기의 자문을 구하여 중복 및 중첩된 점검표
- ⑦ 1년 전 것과 글자 하나 틀리지 않은 완전히 동일한 점검표

### 심사 체크리스트 준비

<p>공통 점검 항목 -체크리스트-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 부서 공통 C/L 목표 관리, 표준 관리, 교육 훈련, 내부 심사, 문서 관리, 기록 관리, 경영 검토(후속 조치) 등</li> </ul>
<p>핵심 점검 항목 -체크리스트-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심사 대상 부서가 Ownership을 가진 C/L</li> </ul>
<p>기타 항목 -체크리스트-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 부서가 Ownership을 가진 C/L중 심사 대상 부서가 해야 할 일이 있는 C/L</li> </ul>

프로세스(일반) 체크리스트-예(1)

심사 체크리스트		서명	심사팀장 피심사 부서	(인) (인)	페이지 1/1	
피심사 부서		심사 구분	☑정기 □특별( )			
심사 일자		심사자	심사팀장:	심사원:		
관련 문서	프로세스 관리	심사 결과	(범례) A:적합 B:개선 권고 사항 C:부적합 N/A:해당없음			
No	심사항목	조항 번호	심사 결과			비고
			A	B	C	
	<p><b>프로세스의 인지</b></p> <p>가. 각 부서원은 소속부서의 프로세스를 이해하고 있으며, 자신이 수행하는 업무 활동이 어떤 프로세스 내에 있는지를 인지하고 있는가?</p> <p>나. 각 부서원은 프로세스의 각 구성 요소(KPI, 자원, 프로세스 흐름도 내 입력 및 출력 등)의 의미를 이해하고 있는가?</p> <p><b>프로세스의 적합성 및 개선 관리</b></p> <p>가. 현재의 프로세스는 해당 부서의 업무와 일치하는가?</p> <p>나. 프로세스 개선 대상을 파악, 프로세스를 개선한 실적이 있는가?</p> <p>다. 프로세스 개선 시 관련 부서 업무에 영향이 있는지를 파악하였으며, 해당 시 관련 부서의 의견을 반영 등 적합한 조치를 하였는가?</p> <p><b>프로세스 관련 인적자원 관리</b></p> <p>가. 프로세스 관련 인원은 신입/전입 시 관련 적격성 기준에 적합한 인원이 해당 업무를 수행하고 있는가?</p> <p>나. 신입/전입 직원에 대한 관련 교육 훈련이 실시되었는가?</p> <p>다. 자격 유지 등을 위하여 해당 인원에 대한 교육 훈련이 실시되고 있는가?</p>					

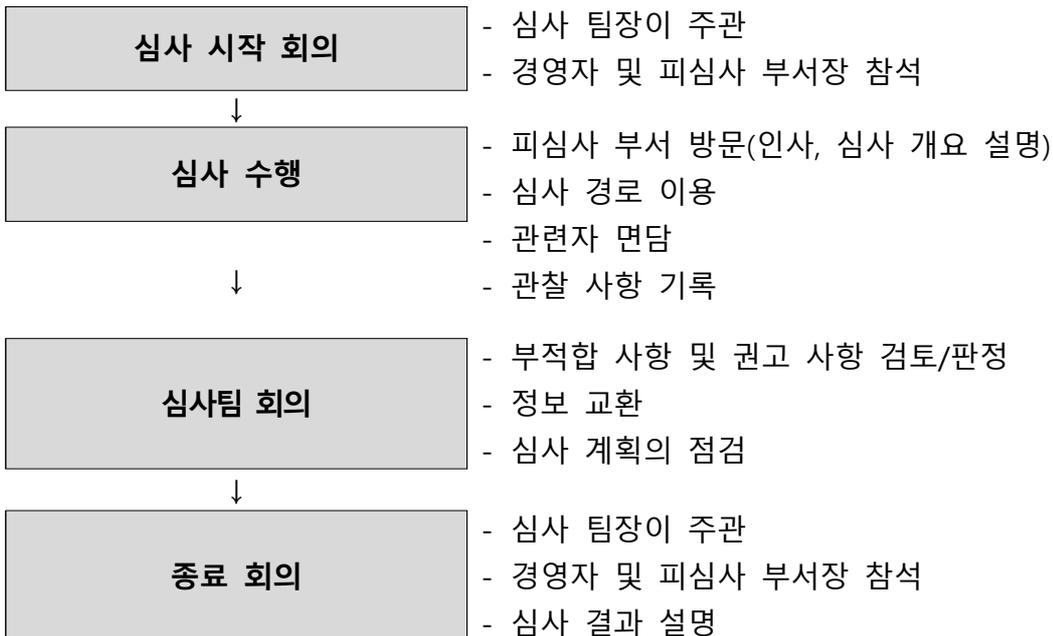
## 내부 심사 체크리스트-예(2)

내부 심사 체크리스트			피심사부서	작성일	2024.00.00		
			작성(심사원)	(인)	승 인	(인)	
대분류	중분류	소분류	중점 점검 사항	점검 결과			비고
				양호	개선요구	부적합	
1. 표준화 일반	1) 표준화와 품질 경영 추진	- 경영 방침 확립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질 방침 수립 및 문서화가 실현되어 있는가?</li> </ul>				
		- 사내 표준화 실행 계획 수립 및 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사 표준 관리 체계 수립이 다음과 같은가? (제정/개정/심의/승인/등록/교육/준수/폐기 등)</li> <li>• 회사 표준 관리가 수립된 체계에 의해 실현되고 있는가?</li> <li>• 방침은 유효성 있게 게시 및 숙지되고 있는가?</li> <li>• 방침 관리의 추진체계는 수립되어 있는가?(설정, 추진 계획서, 실적 관리)</li> <li>• 방침 관리 추진 계획 및 실적은 효율적으로 관리되고 있는가?</li> </ul>				
	2) 사내 표준화와 품질 경영 도입/확산을 위한 활동	- 조직 편성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직도 구성 및 조직도 현황은 현재 기준인가?</li> </ul>				
		- 분임조 활동 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질 분임조의 운영 체계 수립은 결정되어 있는가? (팀 편성, 등록, 회합 운영, 추진 계획 수립, 추진 단계 및 요령, 추진 결과 보고)</li> <li>• 팀 편성 및 사내·외 등록은 되어 있는가?</li> <li>• 활동이 실시되고 있고 완료된 활동은 조직내에서 보고되고 있는가?</li> <li>• 활동 결과에 대해 사내 규정에 따른 포상 및 사후 조치가 이루어 지고 있는가?</li> </ul>				

## VI 내부 심사 실행

### 6.1 내부 심사 수행 단계

#### 6.1.1 심사 수행 개요



#### 6.1.2 시작 회의 전에 해야 할 일

- 1) 심사 팀 미팅
  - ① 심사 진행 주지 사항 공유
  - ② 전화 심사 결과 재확인
    - 업무 분장 재확인(체크리스트 점검 항목 등)
    - 심사 전체 시간 확인 및 진행 항목별 안배
    - 피심사 조직의 특성 및 변경 사항 공유
    - 해당 시 경영진, 주관 부서의 지시 사항 공유
    - 기타 심사 착안 사항 전달
- 2) 현장 순회(현장이 있는 경우 가능한 진행)
  - ① 조직 및 시스템에 대해 '감'을 잡는다
  - ② 심사원들은 심사 프로그램이 현실적이다.
  - ③ 취약 사항을 미리 간파한다.

#### 6.1.3 심사 시작 회의

### 1) 심사 팀장이 주관

최고 경영자 참석 하에 전 피심사 부서장을 대상으로 실시함.

### 2) 시작 회의 내용

- ① 심사팀 소개
- ② 심사 목적 및 범위 설명
- ③ 심사 일정 계획 설명
- ④ 심사 과정 및 수행 방법 설명
- ⑤ 부적합 사항과 권고 사항, 관찰 결과 설명
- ⑥ 샘플링에 의한 심사의 한계성 설명
- ⑦ 심사 시 협조 사항 설명
- ⑧ 심사 결과 보고 방법 설명
- ⑨ 종료 회의 일정 및 참석 대상자 주지
- ⑩ 질의 응답

## 6.2 내부 심사 수행

### 6.2.1 심사를 시작할 때

- ① 피심사자의 정서를 고려한다.
  - 업무 분장 재확인(체크리스트 점검 항목 등)
- ② 여러분이 왜 이곳에 왔는지 설명한다.

### 6.2.2 심사 수행

#### 6.2.2.1 관리 시스템의 파악과 평가

- ① 현장 투어
- ② 핵심 인원에 대한 면담
- ③ 관련 문서의 검토
- ④ 주요 장비 및 시설 조사
- ⑤ 시스템 장단점 평가

#### 6.2.2.2 본 심사에서의 현장 순회(필요시)

### 1) 현장 순회시 조사해야 할 사항

- ① 부문 또는 부서의 분위기 및 직원들의 태도
- ② 현장의 설비 또는 장비, 시설 등의 운영 및 관리 상태
- ③ 경영 시스템 문서, 기록의 보유, 게시 및 관리상태
- ④ 업무지침서의 최신본 및 유효본 여부

- ⑤ 비상 조직도, 대피로, 비상 연락망 등의 게시, 비치 유무
- ⑥ 제품, 자재, 상품 등의 식별상태 및 합부판정 식별 상태

### 6.2.2.3 심사 방향

- ① 사용 시설 및 설비의 직접적 조사
- ② 샘플링 조사
- ③ 관리, 기술, 생산 기록 조사
- ④ 주요 인원에 대한 면담
- ⑤ 법규 준수성, 사고 사항 조사
- ⑥ 지적 사항에 대한 검증 활동 실시

### 6.2.2.4 현장 심사 수행 요령

#### 1) 수행 순서

- ① 피심사자와 인사(부서장 참석)
- ② 심사 목적 및 범위 설명
- ③ 공정 및 업무에 대한 설명 요청(필요시)
- ④ 질문, 경청 및 확인
- ⑤ 객관적 증거의 수집 및 관찰 결과의 기록
- ⑥ 부적합 사항에 대한 피심사 부서장의 동의  
(모든 부서 심사 후 일괄적으로 하는 경우도 있음)
- ⑦ 심사 협조에 대한 감사 표명
- ⑧ 다음 심사 대상 부서로 이동

#### 2) 심사 검토 사항

- ① 문서 검토
  - 각 부문에 해당되는 문서가 잘 유지되고 있는가?
  - 지정된 목표 및 세부 목표 달성에 대한 관리 기록은 있는가?
  - 변경 등을 포함하여 문서는 최신판이며, 모순은 없는가?
- ② 현장 심사
  - 직원들이 방침을 잘 이해하고 있는가?
  - 매뉴얼이나 업무규정에서 표준화된 내용대로 실시되는가?
  - 중요 요소는 적절히 관리되고 있는가?
  - 신규 제품, 설비 등에 대한 관리 상태는 적절한가?

#### 3) 현장 심사 접근 방법

- ① 정추적법
- ② 역추적법
- ③ 무작위 추출법

#### ④ 임의 추출 조사

### 6.2.2.5 현장 심사 수행

#### 1) 현장 확인 사항

##### ① 관리 시스템 파악 및 이해

- 어떤 관리 시스템이 도입되었는가?
- 관리 시스템이 어떻게 유지되고 있는가?(인식, 문서화, 기록물)
- 불일치한 사항이 있는가?
- 처음부터 끝까지 절차대로 추적
- '무엇인가요?'라는 질문을 통해 답을 획득

##### ② 심사는 샘플링일 수밖에 없지만

- 중요 업무의 표본을 선정
- 위험 영역 우선 순위에 따른 심사
- 표본 크기는 확신을 줄 수 있도록 선정한 표본에 부적합이 없도록
- 시스템상에도 부적합이 없는 것은 아님

#### 2) 관리 시스템 평가

##### ① 중요 업무와 관련된 유효성 평가

- 법규 및 기준, 표준과 관련한 평가
- 강점과 약점 파악
- 변경 필요성 파악

##### ② 점검 가이드

- 적합성
  - 프로세스 또는 절차 내 활동들은 현재 업무와 일치하는가?
  - 각 활동은 타당한가?
  - 기타 출력물, 보고 등은 적절한가?
  - 프로세스 또는 절차 내 개선하여야 할 내용은 없는가?
- 준수성
  - 프로세스 또는 절차 내 각 활동들이 실행되고 있는가?
  - 실행한 결과(산출물 등)는 입력 사항을 고려했는가?
  - 산출물에 관련되는 해당 인원에게 대해 공유(보고 포함)되고 있는가?
  - 해당 활동에 대해선 모니터링 되고 있는가?
  - 산출물은 정해진 보존 연한 내에 관리되고 있는가?
- 효과성 및 효율성
  - 성과 지표는 조직의 비전과 전략 또는 팀 지표와 부합하는가?
  - 성과 지표는 관리할 수 있으며, 관리의 의미가 있는가?
  - 파악된 현 수준에 대한 '원본 자료(raw data)'는 있는가?

- 목표는 적절한가?(너무 소극적이거나 과하지 않은지)
- 계획된 전략들은 '창조성, 객관성, 구체성'이 있는가?

### 3) 객관적 증거

객관적 증거란 관찰, 측정, 시험 또는 기타 수단을 통하여 얻어진 사실에 기초하여 진실임을 증명할 수 있는 정보

### 4) 객관적 증거의 예

- ① 문서
- ② 기록
- ③ 사물 또는 행위 자체
- ④ 피심사자가 구두로 답변하는 내용
- ⑤ 기타 결과 또는 상황에 의해 입증된 사실

### 5) 발견 사항 평가

- ① 미준수 평가
- ② 시정 조치의 유효성 확인
  - 개선 사항 파악
  - 권고 사항 정리
  - 해당 직원과 발견 사항 토의

### 6) 점검 및 심사 결과 기록

- ① 심사 중 보고 들은 것을 관련 근거(문서, 기록)와 함께 기록
- ② 심사 수행에 도움이 되는 참고 사항이나 정보도 기록(후속 심사에 반영)
- ③ 기록한 내용은 해당 심사 완료 후 적합, 부적합, 권고 사항으로 구분하여 정리(우수 사례 포함)
- ④ 부적합 및 관찰 사항은 피심사자에게 공개

### 7) 현장 심사 수행 요약

- ① 전화 심사 결과, 개선 권고 및 부적합 사항의 시정 조치 결과 유효성 및 효과성 확인
- ② 체크리스트 및 서류 심사 결과에 의한 점검
- ③ 심사 결과 판정 및 점검 결과 기록(개선 권고, 부적합 사항)
- ④ 점검 결과 토의(심사 팀)
- ⑤ CAR(Corrective Action Report) 작성(부적합 사항)

## 6.2.3 심사 수행의 3요소

- 1) 질문
  - ① 표준, 규정을 근거한 범위
- 2) 관찰
  - ① 근거자료(raw data)의 다각도 관찰
- 3) 확인
  - ① '원본 자료(raw data)'의 관리데이터가 표준에 부합 한지



- 1) 심사 수행 시 발생하는 장애 요인
  - ① 시간 끌기
  - ② 약올림, 화나게 함
  - ③ 무성의, 불성실
  - ④ 동정심 유도
  - ⑤ 건망증
  - ⑥ 숨씨, 자랑, 각본에 따른 연출
  - ⑦ 힘겨루기
  - ⑧ 결근, 나타나지 않음
  - ⑨ 언어상 장애

#### 6.2.4 지적 사항의 토의 및 합의

- 1) 지적 사항의 토의 및 합의
  - ① 피심사자 또는 부서장과 토의 및 합의
  - ② 이견이나 문제가 있는 경우, 토의를 통하여 해결
  - ③ 규정된 경우 부적합 보고서에 서명을 받음
  - ④ 시정 조치 기한도 협의하는 것이 좋음
- 2) 분류기준
  - ① 개선 권고 사항(Recommendation)
    - 시스템 요건에 위배는 되지 않지만 보다 나은 방법으로 업무나 작업을 수행함이 바람직한 사항
    - 해당 심사 항목은 아니지만, 예를 들면 효과적이거나 효율적인 경영을 위해 추천하고 싶은 사항
  - ② 부적합 사항(Nonconformity)
    - 프로세스나 절차가 실행 또는 측정이 되지 않음
    - 시스템 표준에서 요구되는 항목에 대한 실행이 이루어지지 않고 있음

- 동일한 실수/누락의 중복된 누적
- 활동 및 서비스 활동에 대한 심각한 영향을 주거나 고객 불만의 가능성이 높은 사항
- 이전 심사 결과 개선 권고 사항에 대한 후속 조치 미실시

### 3) 심사 팀 회의

심사팀 회의는 당일 심사를 완료한 후에 실시하며 다음 사항을 다룬다.

- ① 부서별, 심사원별 심사 시 발견한 부적합 사항 검토
- ② 정보 교환
- ③ 문제가 되는 부문의 유무 확인
- ④ 중요 심사 점검 사항의 누락 부문 또는 항목 유무 확인
- ⑤ 심사 일정 계획의 점검 및 필요 시 수정
- ⑥ 지적 사항의 올바른 판정 여부 상호 체크
- ⑦ 보고서 작성 방법 토의 등
- ⑧ 기타 심사 진행 과정에서의 주요 사항에 대한 의견 수렴 및 지원 사항

## 6.3 심사 수행 기법

### 6.3.1 사람들을 편하게 하는 방법

- ① 자신의 인터뷰할 최적의 장소를 찾는다.
- ② 적당한 때에 미소를 짓는다.
- ③ 장애 요인을 피한다.
- ④ 피심사자와 물리적인 위치를 같게 한다.
- ⑤ 분명한 태도를 취한다.
- ⑥ 개인적인 영역을 침해하지 않는다.
- ⑦ 언어나 태도를 개방적으로 한다.
- ⑧ 유머를 사용한다(그러나 꼭 적당한 때에).
- ⑨ 온화하고 침착하고 객관적이어야 한다.

### 6.3.2 심사의 자세

#### 1) 소극적 태도

- ① 자신의 권리를 내세우지 못한다.
- ② 자신의 요구, 바람, 의견 또는 감정을 표현하지 못한다.
- ③ 솔직하지 못하고 자신감이 없으며, 변명하는 자세로 행동한다.
- ④ 갈등을 회피하고 다른 사람을 만족시키려 하거나 회유하려고 한다.

#### 2) 적극적 태도

- ① 자신의 권리를 주장한다.
- ② 상대방의 권리를 침해하지 않는다.
- ③ 자신의 요구, 바람, 의견, 감정을 적절히 표현한다.

- ④ 직접적이고 솔직하게 진행한다.
- ⑤ 모든 당사자들의 요구와 바람을 만족시키는 방향으로 일을 수행한다.

### 3) 공격적 태도

- ① 자신의 권리만을 주장한다.
- ② 상대방의 권리를 침해한다.
- ③ 자신의 요구, 바람, 의견, 감정을 부적절한 방법으로 표현한다.
- ④ 타인의 요구, 바람, 의견, 감정은 무시한다.
- ⑤ 필요하다면 타인을 희생해서라도 이기려고 한다.

### 6.3.3 질문의 유형

#### 1) 개방형 질문

- ① 의사소통을 촉진시킴
- ② 피심사자의 자유로운 설명을 도와줌
  - 당신은 ~을 어떻게 생각하십니까? (의견 청취)
  - 어떻게/ 왜 그렇게 하셨습니까? (확장형 질문)
  - 그 반대로 하면 어떨까요? (가설적 질문)



#### 2) 탐색형 질문

- ① 추적해 가는 질문
- ② 초점을 맞추어 가는 질문
- ③ 더욱 깊이 있는 정보의 탐색
- ④ 심사 기법의 기본
  - 그러면 방침 관리에 대하여 질문하겠습니다. (주제 확정법)
  - 범위를 좁혀가며 계속 확인 (확인 질문법)

#### 3) 폐쇄형 질문

- ① 특정 사실을 확인하기 위하여 사용
- ② 예, 아니오의 대답을 요구함
- ③ 신중한 사용이 요구됨

### 6.3.4 질문 요령

- ① 육하원칙을 사용
- ② 폐쇄형 질문은 결론을 맺을 때만 사용
- ③ 쉽게, 편하게, 충분히 이해할 수 있도록 질문
- ④ 필요시 실행 여부도 확인
- ⑤ 전문 용어는 가급적 지양 => 현장 용어 사용
- ⑥ 피심사자의 잘못이나 실수를 부각하지 말 것
- ⑦ 심문자처럼 질문하지 말 것

### 6.3.5 대화 요령

- ① 적극적 경청
- ② 말의 강약 조절(어투)
- ③ 몸 동작
- ④ 표현 형태와 음성
- ⑤ 대면 거리와 시선의 위치
- ⑥ 교육 수준

### 6.3.6 피해야 할 질문

- ① 파괴적 비평, 비아냥거림
- ② 거들먹거림, 전문 용어 사용
- ③ 함정 질문, 유도 질문, 모호한 질문

### 6.3.7 질문 시 주의 사항

- ① 수사관이 취조하듯 하지 말 것
- ② 객관적이고 온화하며 우호적인 태도를 취할 것
- ③ 심사 업무의 70%가 듣는 일임을 명심할 것

### 6.3.8 심사 중 준수 사항

- ① 심사 시간 준수
- ② 심사 프로그램 준수
- ③ 지정된 심사 임무 수행
- ④ 피심사자와 논쟁 금지
- ⑤ 문제점은 규정된 요건으로 지적
- ⑥ 개인에 대한 심사 지양

### 6.3.9 심사원의 유의 사항

- ① 문제점 색출이 아닌 문제점 해결이 근본 목적
- ② 지적하는 사람보다 도와주는 사람
- ③ 선생도, 의사도, 점쟁이도 아님
- ④ 사실 관찰 후 객관적인 증거에 의거 판단
- ⑤ 피심사자의 긍정과 심사의 공정성 유지
- ⑥ 심사결과의 임의 누락 또는 변경 금지
- ⑦ 심사자의 눈높이는 ( )의 눈높이다.

### 6.3.10 심사원의 금기 사항

- ① 선입관을 가지고 내부 심사에 임한다.
- ② 원칙이 없이 피심사자에게 끌려다닌다.
- ③ 건성으로 질문하고 답변에 관심을 보이지 않는다.

- ④ 비현실적인 이야기를 늘어놓는다.
- ⑤ 답변을 거짓말이라고 단정한다.
- ⑥ 피심사자를 잘 안다고 공식적인 입장을 무시한다.
- ⑦ 직접 확인하지 않고 구두 답변에만 의존한다.
- ⑧ 회계, 업무 감사와 혼동하여 심사를 수행한다.

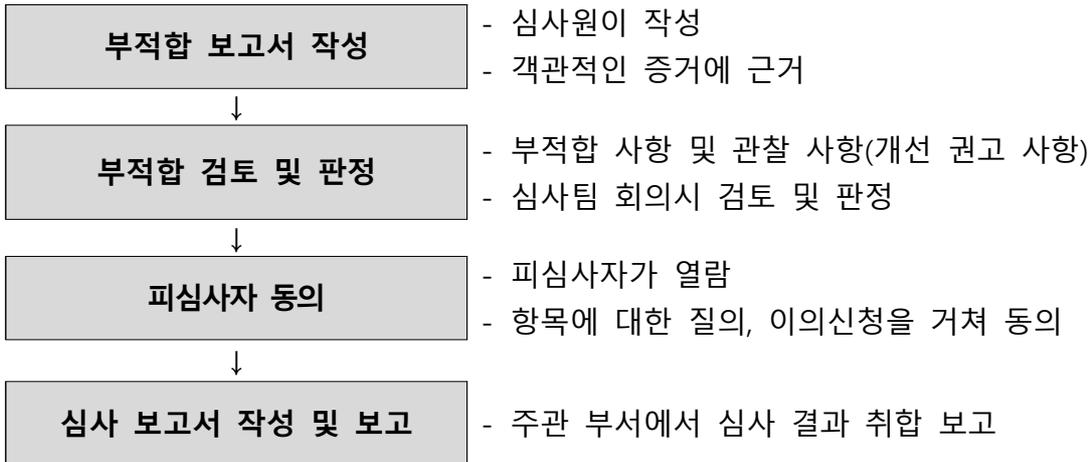
### **6.3.11 심사원의 긍정적 소양**

- ① 지식
- ② 명확한 판단
- ③ 합리성
- ④ 논리성
- ⑤ 집요함
- ⑥ 겸손함
- ⑦ 공정성
- ⑧ 개방적
- ⑨ 호기심
- ⑩ 좋은 대화술
- ⑪ 자기 훈련
- ⑫ 능수능란
- ⑬ 훌륭한 경청
- ⑭ 분석 능력

## VII 내부 심사 점검

### 7.1 부적합 보고서 작성

#### 7.1.1 심사 보고 개요



#### 7.1.2 부적합

##### 7.1.2.1 부적합의 정의

- 1) 부적합이란 '요구사항의 불충족'
- 2) 부적합의 형태는 다음의 것이 있다.
  - ① 사내 표준이 규정된 요구사항에 위배
  - ② 사내 표준이 실행 또는 준수되지 않음
  - ③ 업무 수행의 효과성이 없음

##### 7.1.2.2 부적합의 구분

- 1) 경부적합
  - ① 규정된 요구사항의 일부를 충족시키지 못한 상황
  - ② 부서원의 실수 또는 인식 부족 등으로 인해 일부 프로세스 또는 업무규정 등이 준수되지 못하는 경우
  - ③ 전체 시스템의 효과성을 붕괴시키지 않는 경미한 문제점의 경우
- 2) 중부적합
  - ① 규정된 요구사항의 하나 이상의 시스템 누락의 경우
  - ② 하나 이상의 요구된 시스템 프로세스 또는 업무 규정의 누락 또는 시스템 미실행 경우
  - ③ 하나 이상의 부문 또는 요건 내에서 다수의 경부적합이 발견된 경우
  - ④ 방침 또는 법규 위반 사례가 발견되는 경우 등

### 3) 관찰 사항(개선, 권고 사항)

- ① 부적합이라고 심증은 있지만 객관적인 증거가 없는 경우
- ② 현재 부적합은 아니나 부적합으로 진행될 우려가 있는 경우
- ③ 프로세스 또는 절차대로 시행되고 있으나, 효과가 없거나 불합리하다고 판단되는 경우
- ④ 경영 시스템의 개선이 필요한 사항
- ⑤ 보건이나 안전에 관한 개선 사항
- ⑥ 기타 필요한 권고 사항

#### 7.1.2.3 부적합 검토 및 판정, 동의

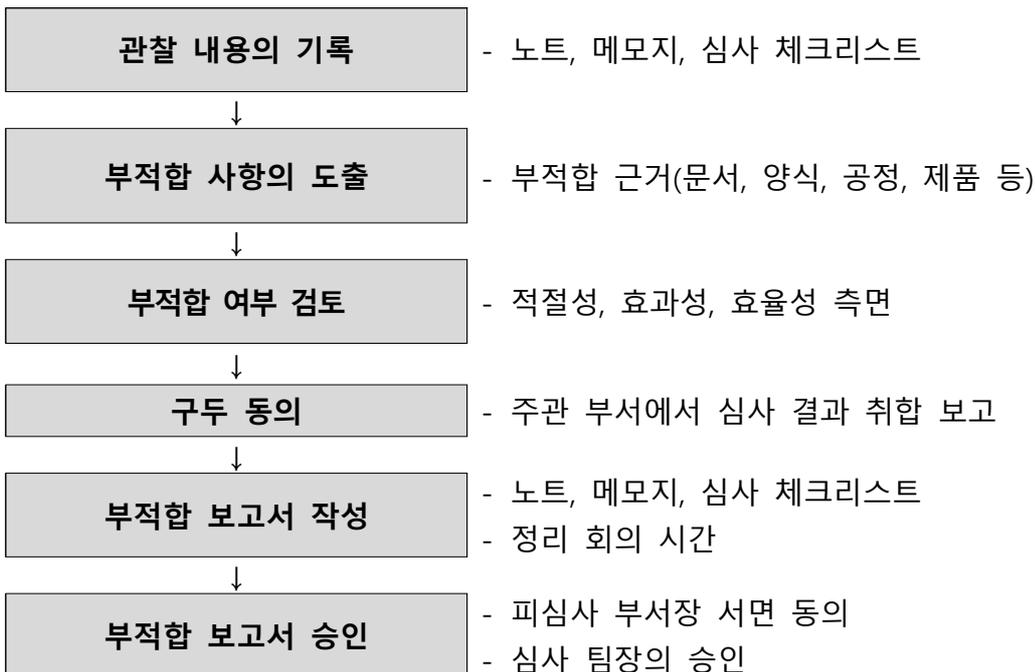
- ① 부적합 사항으로 확정을 위한 내용 검토
- ② 심사팀 회의에서 검토
- ③ 부적합 사항에 대한 피심사 부서장 동의
- ④ 부적합 보고서에 서명 받음
- ⑤ 필요시 시정 조치 기한에 대하여 협의

#### 7.1.2.4 부적합의 동의 시점

- ① 발견 즉시
- ② 심사 종료 시
- ③ 정해진 검토 시점에서

### 7.1.3 부적합 보고서 작성

#### 7.1.3.1 부적합 보고서 작성 개요





<b>Corrective Action Request</b> <input type="checkbox"/> 경부적합 <input checked="" type="checkbox"/> 중부적합	요구서번호	CAR-인사총무-01		
	발행일자	2024.00.00		
	시정부서	인사총무		
	조치 요구 일자	2024.00.00		
발행 근거(문서 번호) : 방침 및 목표관리 프로세스(GP-01 Rev 1)				
<b>문 제 점</b> 제목 : 목표 추진 미흡  표제의 관련 프로세스에 따르면 승인된 목표를 추진토록 되어 있으나, 신입사원 채용 프로세스의 현실화에 대한 목표(달성일자 :2024.00.00)에 대한 추진실적을 확인할수 없음. 붙임 : <input type="checkbox"/> 무, <input checked="" type="checkbox"/> 유(인사총무 2024년도 목표 추진 계획서)	시정요구자(부서)			
		부서명	직급	성명
	작성			
	승인 (검토)			
	시정 조치자(책임)			
<b>시정 조치 결과</b>				
- 시정 내용 : 관련자 전원에게 관련 프로세스 내용에 대해 숙지토록 지시하고 2024년 00월말까지 추진. 보고토록 지시				
- 원인 : 관련 프로세스에 대해 담당자가 숙지하고 철저히 준수해야 하는 사항을 충분히 인지하지 않아 발생				
- 재발 방지 대책 : 본 사항이 재발 않도록 프로세스 준수에 관한 교육을 지속 실시				
- 관련 조치 : 기타 건 중에 추가적인 문제점이 있는지 자체 확인 결과, 추가적인 문제점은 없는 것으로 파악 붙임 : <input type="checkbox"/> 무, <input checked="" type="checkbox"/> 유( )	결재	작성	검토	확인
<b>조치 결과 확인</b>	<b>효과적 확산(차기 내부 심사 시)</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> 적합, <input type="checkbox"/> 부적합 특기사항 : 본 건에 대한 확인은 본 CAR로 확인 예정(차기 내부심사시 효과성 확인 예정)	<input checked="" type="checkbox"/> 효과적, <input type="checkbox"/> 비효과적 특기사항 :			
확인(직급:            서명:            일자:2024.00.00)	확인(직급:            서명:            일자:2024.00.00)			

## 7.2 종료 회의 및 결과 보고

심사팀장이 주관하여 최고 경영자 참석 하에 전체 피심사 부서장을 대상으로 실시한다.

### 7.2.1 종료 회의

#### 7.2.1.1 종료 회의 내용

- ① 심사 수행의 협조에 대한 감사 인사
- ② 심사 범위 및 목적의 재확인
- ③ 심사 결과의 요약 총평
- ④ 샘플링 심사의 한계 설명
- ⑤ 심사 결과, 긍정적(우수 사례)측면 설명
- ⑥ 부적합 지적 사항 설명
- ⑦ 잘된 점의 타 부문 또는 타 부서 전파
- ⑧ 시정 조치 및 예방조치 요령 안내
- ⑨ 차기 심사 안내(필요시)
- ⑩ 질의 응답

#### 7.2.1.2 내부 심사 결과 보고

- 1) 경영 대리인이 내부 심사 결과를 경영자에게 보고하는 것
- 2) 심사 보고서에는 다음의 내용을 포함한다.
  - ① 심사 범위와 목적
  - ② 심사 종류 및 기간, 심사 팀
  - ③ 심사 프로그램 및 심사 체크리스트
  - ④ 부적합 사항 및 관찰 사항과 시정 조치 및 예방조치 계획
  - ⑤ 심사 요약 및 결론, 특기 사항
  - ⑥ 전화 심사 결과 취해진 시정 및 예방조치 결과

#### 7.2.1.3 경영 위원회 검토에 상정

- ① 내부 심사 결과, 중요 부적합 사항 및 심사 결과 등을 검토, 분석
- ② 경영 위원회 검토의 필요한 의사결정이 이루어질 수 있도록 자료 제공
- ③ 경영 위원회 검토 결과, 지적 사항 및 지시 사항을 기록하여 시정 조치 실시
- ④ 경영 위원회 검토 결과, 조치 사항은 차기 심사에서 확인

[부록1] 공공전시서비스 단체표준

[부록2] 단체표준인증심사기준

[별표 7]

## 단체표준(SPS) 서비스인증심사기준

단체표준(SPS) 번호      SPS-S KECIC-0001-7327

단체표준(SPS) 명      공공전시서비스

제정연월일      2019년 5월 21일

개정연월일      2022년 6월 14일  
                         2023년 12월 12일

### 제·개정절차

조합 사무국  
안건 상정



인증위원회  
심의



이사회  
의결, 보고



인증심사기준 확정

- SPS-S KECIC-0001-7327의 단체표준(SPS) 인증 업무에 대한 처리절차와 방법은 「산업표준화법」 「단체표준 지원 및 촉진 운영 요령」 「산업표준화법 및 KS Q 8002, KS인증제도 - 서비스인증에 대한 일반 요구사항」을 근거한다.
- 이 인증심사기준은 산업표준화법 시행규칙 별표8(인증심사기준)을 기반으로 작성되었으며, KS Q 8002 부속서 A(서비스인증심사보고서) 작성 등 인증심사에 대한 판단 기준으로 활용한다.



**KECIC**

**한국전시문화산업협동조합**  
Korea Exhibition Culture Industry Cooperative

## II. 서비스 분야

### 1. 사업장심사기준

#### 가. 서비스 품질경영 관리

심사사항	심사기준
1) 사내표준화 · 품질경영의 추진	<p>가) 경영책임자는 표준화와 품질경영을 합리적으로 추진하기 위하여 조직의 책임과 권한을 명확히 하고, 이에 따라 서비스 경영전략을 수립하고 체계적으로 시행해야 한다.</p> <p>나) 기업의 서비스 사내표준 및 관리 규정은 단체표준 및 한국산업표준의 최신본을 기반으로 회사 규모에 따라 적합하게 수립하여 회사 전체 차원에서 적용되어야 한다.</p> <p>다) 품질경영의 추진계획은 매년 자체 점검을 실시하여 그 결과를 표준화 및 품질경영 관리에 반영하여야 하며, 해당 단체표준 및 인증 심사기준의 요구수준 이상으로 유지할 수 있도록 입안되어야 한다.</p>
2) 서비스품질의 도입 및 확산	<p>가) 서비스 품질경영을 총괄하는 품질경영부서는 업무내용과 책임 · 권한을 구체적으로 규정하고 있으며, 전문성을 가지고 독립적으로 운영하여야 한다(종업원 20인 이하 소기업의 경우 담당자 독립 운영시 '적합' )</p> <p>나) 품질경영을 위한 제안활동 또는 소집단 활동 등 표준화와 품질경영의 도입 및 확산을 위해 노력하고, 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 서비스품질 경영에 반영해야 한다.</p>

#### 나. 서비스 운영체계

심사사항	심사기준
서비스 운영체계	<p>가) 공공전시서비스 업무 수행에 필요한 서비스 프로세스 시스템을 SPS-S KECIC-0001-7327 의 4.1 일반사항 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정해야 한다. (부속서 B)</p> <p>나) 공공전시서비스 수행에 필요한 조직과 업무분장을 SPS-S KECIC-0001-7327 의 5.2.2(인력 및 조직)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고있어야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스 업무에 필요한 수행업무를 제3자에게 위탁 (또는 외주)을 주는 경우 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.2.4(협력업체의 관리시스템 구축 및 유지) 및 5.3.2 (교육훈련 내용)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고 있어야 한다.  <u>단, 수행업무를 제3자에게 위탁(또는 외주)을 주는 경우 현장을 확인할 수 있다.</u></p>

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
서비스 운영	<p>가) 서비스 운영에 대한 사항을 단체표준 수준 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p> <p>나) 고객접점(MOT), 고객불만 유형 및 피해보상 체계 등을 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.9(불만처리 및 피해보상) 및 5.5(고객의 소리 관리시스템)에 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 원인을 분석하고 개선 및 재발방지 활동을 하는 등 서비스품질경영 활동이 이루어져야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스에 대한 고객 만족도 평가에 대해서는 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.6(고객의 소리 및 고객만족도 관리시스템)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 정기적으로 업무를 수행하고 있어야 한다.</p> <p>라) 고객의 정보 보호를 위해 고객의 정보는 정보보호에 관한 법률 등 관련법 및 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.2.2(상담)의 d)항 및 5.1.2(고객의 정보보호)에 따른 규정을 사내표준에 반영하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p>

라. 서비스 인적자원 관리

심사사항	심사기준
서비스 인적자원 관리	<p>가) 공공전시서비스 수행에 필요한 인적자원에 대해 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.1.1(전문성 확보와 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 확보하고 있어야 한다. (부속서 C)</p> <p>나) 공공전시서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.3(교육훈련 시스템)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 실시하고 있어야 한다.</p> <p>또한, 서비스품질경영부서 팀장급 이상 경영간부에 대해 서비스표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.</p> <p>다) 서비스 품질경영을 효과적으로 추진할 수 있도록 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자를 확보해야 한다.</p> <p>라) 서비스 품질관리담당자는 다음의 직무를 수행해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진</li> <li>(2) 사내 표준의 제정·개정 등에 대한 총괄</li> <li>(3) 서비스 품질수준의 평가</li> <li>(4) 각 서비스 절차별 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정</li> <li>(5) 서비스 및 서비스 과정에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선 대책에 관한 지도 및 조언</li> <li>(6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진</li> <li>(7) 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치</li> <li>(8) 협력업체에 대한 관리 및 지도</li> </ol> <p>마) 전시연출담당자 1급 또는 2급 보유자 2명 이상을 보유하고 아래 업무를 수행할 수 있어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 전시물 제작설치에 필요한 업무지식을 보유하고 있어야 한다.</li> <li>(2) 전시물에 대한 산출내역서를 작성할수 있어야 한다.</li> </ol>

## 바. 시설·장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	심사기준
시설·장비 환경 및 안전관리	가) [★핵심품질] 공공전시서비스 수행을 위해 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.2.6(시설·장비관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 필요한 시설 및 장비를 보유·운영하고, 지속적인 점검으로 정상적 운영이 가능하여야 한다.
	나) 공공전시서비스를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.8(시설 및 안전관리)에서 규정한 내용 이상으로 안전관리에 대한 사내표준에 규정하고, 이에 따라 체계적인 업무를 수행하고 있어야 한다.
	다) 환경관련 법규의 요구사항을 반영하여 환경오염물질(대기, 수질, 토양, 진동, 소음, 폐기물 등), 실내 공기질 등에 대한 친환경 경영을 실시해야 한다.

### 시설·장비·인력·공정 사항

	항 목	내 용
시설·장비 목록	사업자등록 증명원	① 사업자 등록증명원 - 업태 : 제조, 서비스 - 종목 : 전시물, 전시모형, 전시영상물제작, 전시서비스 ② 사무실 : 연면적 33㎡ 이상
	시설·장비	① 설계 및 디자인 프로그램 (AutoCAD, Illustrator, Photoshop 등) ② 제작, 설치 관련 장비 (3D프린터, 조각기, 출력기 등 실물모형 직접생산확인 기준 현장설치 장비)
	생산인력	상시근로자(대표자 제외) : 4명 - 4대보험 가입증명으로 확인 - 타사업장 중복가입인원 제외 (1개 이상 보험가입 증빙자료 확보)
	생산공정	상담→기획서작성(기본계획)→계약→설계→제작→설치→시설관리→불만처리(만족도조사)→운영(운영매뉴얼제공)
	기 타	

## 2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1. 고객이 제공받은 사전 서비스	<p>가) 고객에게 제공하는 상담(예약 포함) 및 안내 서비스를 점검한 결과 5(상담 및 의뢰)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>나) 서비스를 수행하기 전에는 4.3 (기획서 작성) 및 4.4(계약)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p>
2. 고객이 제공받은 서비스	<p>가) [★핵심품질] 서비스 수행에 대해 점검한 결과 4(공공전시 서비스 프로세스)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고, 품질수준을 평가하고 있어야 한다.</p> <p>나) 공공전시서비스에 필요한 설비 및 장비를 점검한 결과 5.2.6(시설·장비관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 따라 보유하고 있으며, 정상가동되어야 한다.</p> <p>다) [★핵심품질] 공공전시서비스를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 점검한 결과 5.2.7(안전관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 안전을 확보하고 있어야 한다.</p> <p>라) 수집되는 고객정보의 보호를 점검한 결과 관련법 및 4.2.2(상담) 및 5.1.2(고객의 정보보호)에서 정하는 바에 따라 사내 표준에 규정하고 실시하고 있어야 한다.</p>
3. 고객이 제공받은 사후 서비스	<p>가) 공공전시서비스 4.10(운영)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전시물 운영관리에 대한 교육</li> <li>- 전시물 운영관리에 대한 매뉴얼 제공</li> </ul> <p>나) 공공전시서비스 5.5(고객의 소리 관리시스템)이 정상적으로 실시하여야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스 5.6(고객만족도 관리시스템)이 정상적으로 실시하고 있어야 한다.</p>

## 3. 단체표준에 따른 분야별 심사기준

1) 단체표준에 따른 분야별 심사기준은 제1호의 사업장심사기준 및 제2호의 서비스 심사기준에 다음의 1)부터 4)까지의 사항을 포함하여 인증단체가 단체표준에 따른 분야별 특성에 적합한 심사기준을 따로 정한다.

- ① 분야별 특성을 고려할 때 제1호의 사업장심사기준 및 제2호의 서비스심사기준 중에서 일부 변경이 필요한 사항
- ② 분야별 인증을 위한 심사기준, 절차·방법 등을 단체표준으로 별도로 정한 사항
- ③ 인증표시의 방법
- ④ 서비스의 인증 구분

2) 단체표준에 따른 분야별 심사기준의 표지에는 1)부터 4)까지의 사항을 명시해야 한다.

- ① 단체표준번호
- ② 단체표준명
- ③ 제정 연월일
- ④ 개정 연월일(개정된 경우에만 해당된다)

#### 4. 인증의 표시 방법 및 서비스 인증 구분

##### 가. 인증의 표시 방법

표시 장소	표시 방법	표시 내용
계약서, 납품서, 보증서 및 홍보물	인쇄 등	1. 단체표준인증 표시 도표 : SPS 마크 지름 10 mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명
서비스 수행 건물 또는 시설물	시행규칙 별표 13에서 규정한 표시 현판	

##### 나. 서비스 인증 구분

단체표준(SPS)번호	단체표준(SPS)명	종류 또는 등급
SPS-S KECIC-0001-7327	공공전시서비스	-

**[부록3] 서비스 심사보고서 서식**

[별지 제13호의 2 - 사업장심사보고서]

## 서비스인증심사 보고서

### 1. 사업장심사 보고서

#### 1) 사업장심사 현황

신청업체명		대표자			
사업자등록번호		전화번호			
담당부서명		담당자			
소재지		이메일			
사업장명 (주된 사업장)		소재지			
※ 사업장이 복수인 경우 주된 사업장을 위에 작성하고, 그 외 사업장은 2) 사업장 일반현황에 작성					
표준명(표준번호)		신청일자	심사일정		
심사결과 요약					
심사 결과	심사사항	배점	점수	종합 점수	종합판정
	1. 서비스 품질경영	25			<input type="checkbox"/> 적합  <input type="checkbox"/> 부적합
	2. 서비스 운영체계	15			
	3. 서비스 운영	20			
	4. 서비스 인적자원 관리	20			
	5. 시설 장비, 환경 및 안전관리	20			
계	100				
* 개선조치 평가항목 및 확인심사 평가항목 : 사업장심사 평가항목 중 ★표시된 핵심품질은 확인심사 평가항목이고, 그 외의 것은 일반품질로 개선조치 평가항목이다.					
위와 같이 사업장심사 결과를 보고합니다.					
년      월      일					
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)		
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)		

**비고 1** 적용근거 및 특례 : 본 공장심사보고서의 평가항목은 「산업표준화법」 시행규칙 [별표 8]을 기반으로 작성한다. 다만, 인증품목별 특성에 따라 단체표준 및 단체표준별 인증심사기준에 심사사항 및 심사기준(우리 조합/협회 인증업무규정 [별표3])을 별도로 정한 경우, 이에 따라 심사사항 및 평가항목을 조정할 수 있다.

**비고 2** 적부제 판정의 경우 모든 평가항목이 적합(“예”로 평가)한 경우, 종합판정을 “적합”으로 한다. 또한 심사 시 “아니오” 또는 “보완”으로 판정된 평가항목에 대해서는 부적합 보고서를 작성하고, 부적합 개선조치를 요구한다.

**비고 3** 합부제 판정 시 핵심품질은 5점, 일반품질은 5점으로 하고, 종합 판정의 경우 80점 이상 “합격”, 60점 이상 ~ 80점 미만 “보완”, 60점 미만 “불합격”으로 구분한다.

## 2) 사업장의 일반현황

### · 사업장 개요

No.	사업장명	소재지	사업장 담당자명	담당자 연락처

### · 사업장별 종업원(C) 현황

단위 : 명

No.	사업장명	총인원(합계)	경영간부	전문기술직	서비스품질관리담당자	기타

### · 사업장 개요

(전년도 기준)

연간 사업장 매출액	천원	총매출액 대비 인건비 비율	%
최근 1년간 서비스	※주사업장 중심으로 작성	건당 평균 금액	※주사업장 중심으로 작성
연간 총 교육비	천원	1인당 교육훈련비 (교육훈련비/ 종사자 수)	천원
기타 인증수 *ISO 인증 등	건	KS 보유 종수	종
서비스 수행의 형태 (직영/위탁)		보유 종수	
신청업체 회사 연혁 ※주사업장 중심으로 작성	※ 핵심업무를 제3자 위탁하는 경우, 위탁내용도 연혁에 포함시켜 작성할 것.		
특기사항 (심사 참석자)			

· 주요 시설·설비·장비 보유 현황 (※ 해당 표준에서 요구하는 경우만 작성)

No	주요 시설·설비 및 장비명	대수	규격 (면적 또는 용량 및 공칭능력)	설치 및 확보 연월일	비고

위와 같이 사업장의 일반현황이 사실과 같음을 확인합니다.

년    월    일

신청업체명:

대표자:

(인/서명)

서비스 품질관리담당자:

(인/서명)

### 3) 사업장심사 평가항목

1. 서비스 품질경영 : 일반품질(4항목), 핵심품질(1항목)		점수
※ ISO 9001 인증기업은 서비스 품질경영관리 평가항목(1.1~1.5) 모두 적합(예)으로 평가		
1.1 경영책임자가 표준화 및 품질경영에 대한 중요성을 인식하고 회사 전체 차원의 활동을 위하여 조직의 책임과 권한을 명확히 하고 있는가? (5점)		
* 비고 •경영책임자 : 인사권, 예산집행권, 자원의 폐기결정권을 갖고 있는 사업장(회사)의 최고위자		
1.2 [★ 핵심품질] 단체표준 최신본을 토대로 사내표준 및 관리규정을 제·개정 관리하고, 관련 업무를 사내표준에 따라 추진하고 있는가? (5점)		
* 비고 : 사내표준 구축 및 품질경영, 제품·중간·인수검사 표준, 시험표준, 설비관리, 작업장 환경, 소비자보호 등과 관련된 KS 및 단체표준		
1.3 표준화 및 품질경영에 대한 계획을 수립·실행하고, 매년 자체점검(내부심사 등)을 실시하여 그 결과를 표준화 및 품질경영 관리에 반영하고 있는가? (5점)		
* 비고 •자체점검 주기(내부심사 등, 년 1회 이상) •품질경영 계획은 품질방침 및 측정 가능한 품질목표 등을 포함		
1.4 품질경영 부서(또는 품질관리담당자)의 업무내용과 책임·권한을 구체적으로 규정하고 있으며, 그 부서(또는 품질관리담당자)가 전문성을 가지고 독립적으로 운영되고 있는가? (5점)		
* 비고 : 종업원 20인 이하 소기업의 경우, 품질관리담당자 독립적 운영 시 적합(예)으로 평가		
1.5 제안 활동 또는 소집단 활동 등을 통해 지속적인 품질 개선활동을 실시하고 있는가? (5점)		
* 비고 : 소집단 활동(학습조직, TFT, 분임조 등)		

2. 서비스 운영체계 : 일반품질(3항목), 핵심품질(없음)		점수
2.1 서비스 기본사업체계를 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 체계적인 운영을 위한 경영시스템을 갖추고 있는가? (5점)		
2.2 서비스 업무수행 조직구조를 해당 KS표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 조직별로 업무가 분장되어 효율적으로 운영하고 있는가? (5점)		
2.3 서비스 수행업무를 제3자에게 위탁(또는 외주)을 주는 경우에, 위탁업무 수행시스템에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 관리하고 있는가? (5점)		
* 비고: 제3자 위탁 또는 외주가 없는 서비스의 경우에는 적합(예)으로 평가		

3. 서비스 운영 : 일반품질(4항목), 핵심품질(2항목)		점수
3.1 [★ 핵심품질] 서비스 수행업무를 해당 단체표준 및 인증심사기준의 품질관리 항목에서 규정하고 있는 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 품질관리 업무를 수행하고 있는가? (5점)		
3.2 [★ 핵심품질] 고객불만 처리 및 피해보상체계를 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 대한 시정조치를 체계적으로 실시하고 있는가? (5점)		
3.3 고객의 소리 및 고객만족도 관리에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객만족도를 조사하여 정기적으로 개선 활동을 실시하고 있는가? (5점)		
3.4 고객의 정보보호에 관한 사항을 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객 정보보호 업무를 수행하고 있는가? (5점)		

4. 서비스 인적자원관리 : 일반품질(3항목), 핵심품질(없음)	점수
4.1 서비스 업무수행을 위해 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 서비스 전문인력을 적절하게 확보하여 업무를 수행하고 있으며, 결원 발생 시 이를 적절하게 총원하고 있는가? (5점)	
4.2 교육훈련에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 임직원의 사내·외 연간 교육훈련계획을 수립하여 적정하게 실시하고, 서비스 품질경영 부서의 팀장급 이상 경영간부가 단체표준화 및 품질경영교육을 최근 3년 이내에 실시하였는가? (5점)	
<p>* 비교</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 단체표준에서 교육훈련 항목을 규정하지 않은 경우에는 KS Q10015(품질경영-교육훈련 지침)를 토대로 규정</li> <li>• 계획 : 연간 계층별·분야별, 실시 : 최근 3년간 실적 확인</li> <li>• 단체표준화 및 품질경영 교육(단체표준인증업무 규정 별표 0)</li> <li>• 경영간부의 30% 이상 교육 이수 및 미이수 경영간부에 전파교육 완료 시 적합(예)으로 평가</li> </ul>	
4.3 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자가 3개월 이상 품질관리 업무를 수행하고 있고, 직무에 필요한 지식의 보유 및 업무수행 능력을 갖추고 있는가? (5점)	
<p>* 비교</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전임자의 근무경력을 포함하되, 업무공백이 1개월을 초과하지 않는 경우만 인정</li> <li>• 품질관리담당자 자격 및 직무에 필요한 지식 (단체표준인증업무규정 별표 7)</li> </ul>	
4.4 전시연출전문가 자격을 갖춘 실무자가 3개월 이상 관련 업무를 수행하고 있고, 직무에 필요한 지식의 보유 및 업무수행 능력을 갖추고 있는가? (5점)	
<p>* 비교</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전시연출전문가 1급이상 1명 또는 2급이하 2명이상 보유</li> <li>• 전시학개론 및 전시연출론에 필요한 지식 (민간자격 등록번호 2018-001027)</li> </ul>	

5. 시설·장비, 환경 및 안전관리: 일반품질(3항목), 핵심품질(1항목)	점수
5.1 [★ 핵심품질] 시설·설시·장비, 부대시설 등을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 보유·운영하고 있으며, 지속적인 점검을 통해 정상적 운영이 가능하도록 조치하고 있는가? (5점)	
<p>* 비교 : 임대 장비의 경우에도 독자적으로 사용 관리할 경우에도 보유한 것으로 인정</p>	
5.2 고객 및 종업원의 안전확보를 위해 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정하고 있는 안전관리 항목을 사내표준에 규정하고 있고, 이에 따라 안전관리 업무를 체계적으로 수행하고 있는가? (5점)	
5.3 서비스 수행 시 발생하는 환경오염물질 및 폐기물에 대한 처리방법 등을 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따라 환경관리 업무를 체계적으로 수행하고 있는가? (5점)	
<p>* 비교:해당 단체표준 및 심사기준에서 요구하지 않는 서비스의 경우는 적합(예)으로 평가</p>	

#### 4) 사업장심사 부적합 보고서

부적합 보고서				
신청업체명 (사업장명)			소재지	
표준번호			표준명	
심사일정				
평가항목 번호	보완/부적합 구분		보완/부적합내용	담당 심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 수	합계		개선조치 평가항목 (일반품질)	확인심사 평가항목 (핵심품질)
기타 개선 권고사항				

**비고** : 사업장심사 보고서의 부적합으로 평가된 항목에 대해서는 부적합보고서를 작성하여야 한다.

인증심사원

입회자(대표자, 품질관리담당자 등)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)



## 서비스심사 보고서

### 1. 서비스심사 현황

신청업체명		대표자				
소재지		전화번호				
사업장명		표준명(표준번호)				
소재지		심사 일정				
심사결과 요약						
심사 결과 과	심사사항	전체 평가항목 수 (핵심품질)	적합 평가항목 수	부적합 평가항목 수 개선조치 평가항목 수 (일반품질)	확인심사 평가항목 수 (핵심품질)	종합판정
	1. 고객이 제공받은 사전서비스	2(0)				<input type="checkbox"/> 적합 <input type="checkbox"/> 부적합
	2. 고객이 제공받은 서비스	5(1)				
	3. 고객이 제공받은 사후 서비스	2(0)				
	계	9(3)				
* 개선조치 평가항목 및 확인심사 평가항목 : 사업장심사 평가항목 중 ★표시된 핵심품질은 확인심사 평가항목이고, 그 외의 것은 일반품질로 개선조치 평가항목이다.						
위와 같이 사업장심사 결과를 보고합니다. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">                     년    월    일                 </div>						
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)			
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)			

**비고 1** 적용근거 및 특례 : 이 사업장심사보고서의 평가항목은 "KS Q 8002 : 서비스인증에 대한 일반 요구사항"을 기반으로 작성한다. 다만, 인증 서비스 분야별 특성에 따라 단체표준 및 해당 단체표준별 인증심사기준에 심사사항 및 심사기준을 별도로 정한 경우, 이에 따라 심사사항 및 평가항목을 조정할 수 있다.

**비고 2** 종합판정방법은 "적합", "부적합"으로 구분한다.

**비고 3** 모든 평가항목이 적합("예"로 평가)한 경우, 종합판정을 "적합"으로 한다.

**비고 4** 심사 시 "아니요"로 판정된 평가항목에 대해서는 부적합 보고서를 작성하고, 부적합 개선 조치를 요구한다.

## 2) 서비스심사 평가항목

1. 고객이 제공받은 사전 서비스: 일반품질(2항목), 핵심품질(없음)	적합여부	
※ ISO 9001 인증기업은 서비스 품질경영관리 평가항목(1.1~1.5) 모두 적합(예)으로 평가		
1.1 서비스 수행 대상 고객에게 제공하는 상담(예약 포함) 및 안내 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 서비스를 수행하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
1.2 서비스 수행 대상 고객에게 지원한 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 지원서비스를 수행하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 • 서비스별 단체표준, 인증심사기준, 인증기관이 정한 지원서비스에 대하여 평가 • 예시) 지원서비스: 광고, 접수, 상담, 계약체결, 공사·입주 지원 등		

2. 고객이 제공받은 서비스 : 일반품질(2항목), 핵심품질(3항목)	적합여부	
2.1 [★ 핵심품질] 서비스 수행 사업장에서 실제 수행하고 있는 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 서비스를 수행하고 있고 품질수준을 평가하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 • 서비스별 단체표준 인증심사기준, 인증기관이 정한 수행 서비스에 대하여 평가 • 예시) 자동응답장치, 상담콜 평가, CS 확인콜, 이용(객실), 욕창예방 및 관리, 예식 진행 등		
2.2 서비스 수행 사업장에서 시설 및 장비를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 시설 및 장비를 보유하고 있으며, 정상 가동되는 시설 및 장비를 서비스 수행에 활용하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 : 표준단위의 사용, 시설 및 재고의 관리는 정리·정돈·청소 상태 등도 확인 • 예시) 공용 시설관리 서비스, 건축물의 냉·난방 서비스, 전등·전열 공급 서비스 등		
2.3 서비스 수행 사업장에서 고객 및 종업원에 대한 안전 및 위생·감염관리에 대해 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 안전관리를 실시하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 • 비상통로의 표시 및 공공안내 표시의 준수사항 등도 확인 • 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 요구하지 않는 서비스의 경우는 적합(예)으로 평가		
2.4 서비스 수행 사업장에서 발생하는 환경오염물질, 폐기물, 근무환경 조건 등을 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 관리 및 처리하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
2.5 서비스 수행 사업장에서 서비스 수행 고객의 고객 정보보호 사항을 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 고객정보를 보호하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

3. 고객이 제공받은 사후 서비스 : 일반품질(2항목), 핵심품질(없음)	적합여부	
3.1 서비스 수행 사업장에서 고객불만 처리에 대해 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 불만을 처리하고 재발방지를 위해 노력하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
3.2 서비스 수행 사업장에서 발생하는 고객의 피해보상 요구에 대해 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 고객이 제기한 피해보상을 적절하게 실시하고 재발방지를 위해 노력하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

### 3) 서비스심사 부적합 보고서

부적합 보고서				
신청업체명 (사업장명)			소재지	
표준번호			표준명	
심사일정				
평가항목 번호	보완/부적합 구분		보완/부적합내용	담당 심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 수	합계		개선조치 평가항목 (일반품질)	확인심사 평가항목 (핵심품질)
기타 개선 권고사항				

**비고** : 서비스심사 보고서의 부적합으로 평가된 항목에 대해서는 부적합보고서를 작성하여야 한다.

인증심사원

입회자(대표자, 품질관리담당자 등)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

\_\_\_\_\_ (인/서명)

#### 4) 서비스심사 부적합 개선조치 보고서

부적합 개선조치 보고서				
신청업체명 (사업장명)		사업장 소재지		
표준번호		표준명		
심사일정				
담당자 성명		휴대전화		e-mail
평가항목 번호	부적합 구분		부적합 개선조치 요약 및 첨부문서 번호	담당심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 개선조치 보고서를 제출합니다.				
			20    년    월    일	
신청업체명		대표자		(인/서명)
인증기관장 귀하				
※ 부적합 항목의 개선조치 계획에 대한 세부 자료는 별첨 한다.				

부적합 개선조치 검토 결과			※ 이하는 심사원이 작성	
부적합 대책 검토 종합의견				
종합판정	<input type="checkbox"/> 적합 <input type="checkbox"/> 부적합	인증심사원		
		인증심사원		
			(인/서명)	
			(인/서명)	