

Certification Scheme Manual

ISO 9001 AUDITOR

Global Personnel Certification

www.gpcert.org

Rm 501-1, Daeryung techno town, 638, Seobusaet-gil, Geumcheon-gu, Seoul, Korea

Tel: +82 2 6749 0710 Fax: +82 2 6749 0711

E-mail: info@gpcert.org

1. 행동강령

GPC의 행동강령은 GPC가 인증한 심사원이 심사원의 행동 및 윤리적 요구사항과 관련하여 만족해야 하는 기준을 제시한다.

아래 행동강령에 동의하여 GPC 인증 심사원으로서 요구되는 기준을 입증하게 될 것이다.

- 1) GPC 심사원은 전문적이고 정확하며 편파적이지 않은 방식으로 업무를 수행한다. GPC 심사원은 항상 최선의 심사를 위해 전문적인 기술과 판단을 적용한다.
- 2) GPC 심사원은 스스로 전문적인 능력을 개발하고 정확한 심사를 위해 최선의 상태를 유지한다.
- 3) GPC 심사원은 이해의 충돌을 일으킬 수 있는 곳에는 어떤 관여도 하지 않는다.
- 4) GPC 심사원은 어떤 경우에도 인증기관의 명성, 이해관계 및 신뢰성을 해치는 행위를 하지 않는다.

- 5) GPC 심사원은 심사를 받는 조직 및 인증기관이 서면으로 재가하지 않는 한, 심사 발견사항 및 심사 중 알게 된 정보를 포함한 어떤 것도 외부에 누설하지 않는다.
- 6) GPC 심사원은 심사를 받는 조직이나 해당 조직의 직원 또는 다른 이해관계자로부터 금품, 선물 및 어떤 이득도 취하지 않는다.
- 7) GPC 심사원은 심사나 심사원 인증 절차의 온전성을 손상할 수 있는 혹은 오해의 소지가 있는 정보를 의도적으로 전달하지 않는다.
- 8) GPC 심사원은 다른 심사원의 심사 업무에 대해 정당하지 않고 불합리한 비판을 발표하거나 다른 방법으로 전달하지 않는다.
- 9) GPC 심사원은 본 행동강령의 어떠한 부분도 위반하지 않으며 GPC의 행동강령을 지키기 위해 요청되는 모든 공식 조사에 전적으로 협조한다.

2. 인증 심사원 등급

- 내부심사원

경영시스템 내부심사원은 GPC로부터 승인 받아 내부심사 시 심사팀의 일원으로 심사 활동을 수행할 수 있는 자로 정의됩니다.

- 심사원보

경영시스템 심사원보는 GPC로부터 승인 받아 심사팀의 일원으로 심사 활동을 보조할 수 있는 자격이 있는 자로 정의됩니다.

- 심사원

경영시스템 심사원은 GPC로부터 승인 받아 심사팀의 일원으로 심사 활동을 수행할 수 있는 사람으로 정의됩니다.

- 선임심사원

경영시스템 선임심사원은 GPC로부터 승인 받아 심사팀장으로서 심사 활동을 수행할 수 있는 사람으로 정의됩니다.

- 검증심사원

경영시스템 검증심사원은 GPC로부터 승인 받은 선임심사원이 별도의 승인 절차를 통하여 승인을 받아 심사원 인증 신청자의 역량을 평가하기 위하여 현장심사에 입회하여 평가를 수행할 수 있는 자로 정의됩니다.

3. 시험

1) 시험 유형

지식 시험: 적용된 ISO 표준에 대한 지식을 평가하기 위한 시험

인성 시험: 평가 대상이 심사원의 기본 자격 및 태도를 갖추고 있는지 평가하기 위한 시험

2) 합격 기준

a) 지식 시험

지식 시험은 총 50개 문항으로 구성되며 4개의 섹션으로 나뉩니다.

* 총점이 70점 이상이라도 각 섹션에 필요한 최소 점수 없이는 시험에 합격할 수 없습니다.

시험 시간은 100분으로 제한되며 오픈북(GPC에서 인쇄 출력물 제공)으로 시험에 임합니다.

시험에 불합격하면 한 번 더 시험 기회가 주어집니다. 연속으로 시험에 불합격할 경우, 시험 응시자는 1년을 더 기다려야 시험을 볼 수 있습니다.

b) 인성 시험

인성 시험의 목적은 심사원으로서 특성과 자격을 평가하는 것이며, 시험 응시자가 질문에 얼마나 동의하는지 묻습니다.

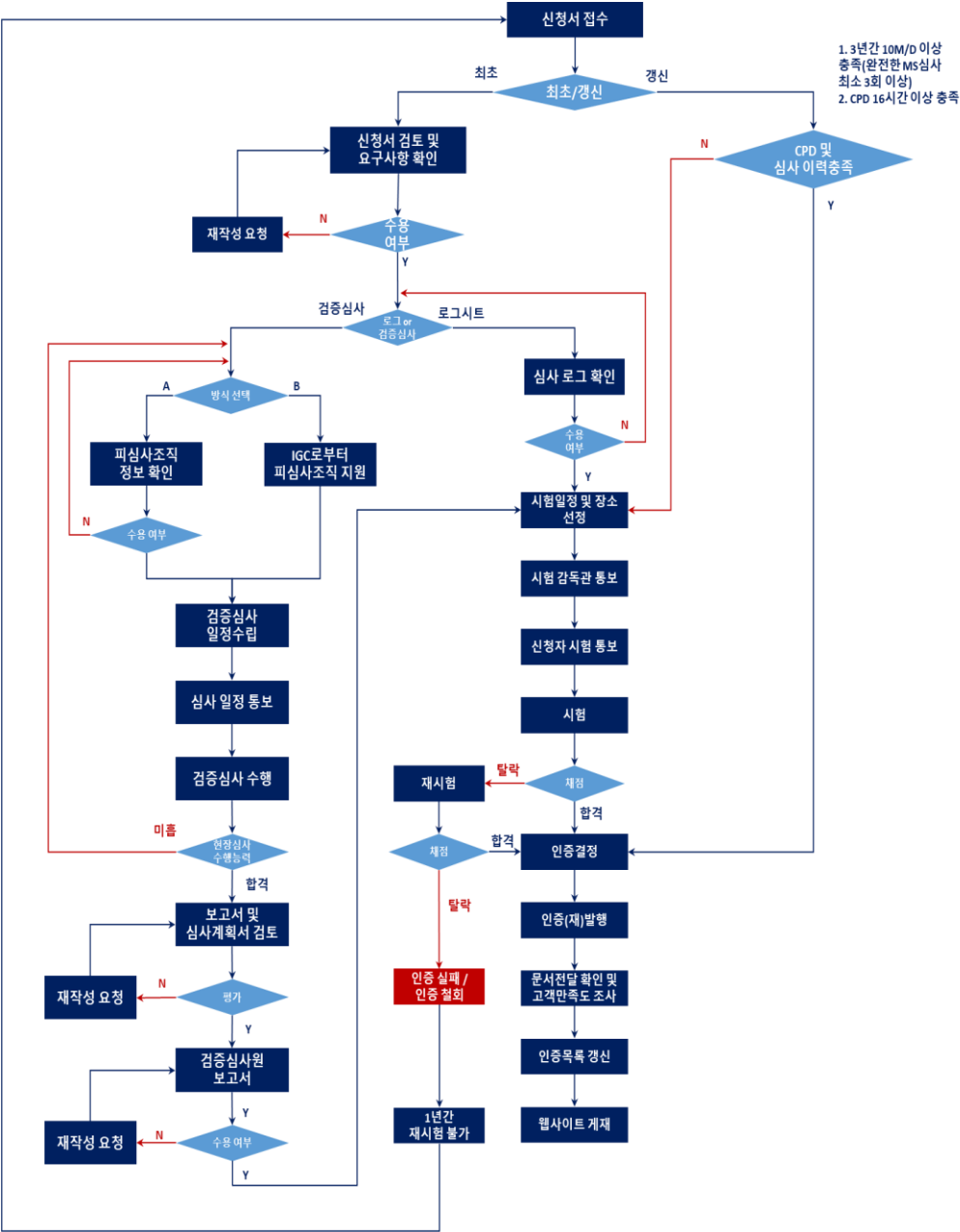
인성 시험은 ISO 19011:2018을 기반으로 하며, 25개의 질문으로 구성됩니다. 응시자는 가장 먼저 떠오르는 답을 선택해야 합니다.

각 문제에 대해 최대 4점을 부여하며 정답에서 멀어질수록 1점 씩 감점됩니다. (답변이 없으면 0점)

합격 기준은 70점입니다.

시험에 불합격하면 재시험(필기 시험)의 기회가 주어집니다. 응시자가 재시험에서 불합격하면 1년을 더 기다려야 시험을 볼 수 있습니다.

4. 인증 절차



5. 인증심사원 자격 유지 및 갱신 절차

(1) 유지

- 특별한 요구사항 없이 연간 유지비가 요구됩니다.

(2) 갱신

- 모든 등급에 한하여 최초 발행일로부터 3년 주기에 맞춰 갱신 신청이 이뤄져야 하며 만료일로부터 6개월 전후 기간 내에 수행되어야 합니다. 심사원보 및 내부심사원을 제외한 등급에게 요구되는 증빙자료로는 3년간 최소 10M/D 이상의 심사이력 (최소 3회 이상의 심사) 및 16시간 이상의 지속적 개발 활동(CPD(Continuing Professional Development)) 이력이 제출되어야 합니다. (CPD 활동은 교육, 세미나, 워크숍 또는 기타 전문적 개발 활동으로 인정 가능한 자료로 입증되어야 합니다.)
- 내부심사원은 3년간 최소 3M/D 이상의 내부 심사이력(최소 3회 이상의 심사)이 요구됩니다.
- 선임심사원의 경우 추가적으로 최소 1번 이상의 선임심사원으로서 심사이력이 요구됩니다.
- 검증심사원의 경우 추가적으로 최소 1번 이상의 선임심사원으로서 심사이력과 검증활동 이력이 요구됩니다.

6. 인증심사원 자격 정지 및 취소 절차

(1) 정지

(a) 정지 사유

-인증 유지 또는 인증 갱신의 요구사항을 충족하지 않을 때

-고객이 인증갱신 신청을 하지 않을 때

-고객의 정지요청이 있을 때

-인증비용을 지불하지 않을 때

-심사원 행동강령을 위반한 때

(b) 정지 사유 발생 후 15일 이내 적절한 조치를 취할 경우 정지는 보류될 수 있습니다.

(c) 정지의 기간은 6개월을 초과할 수 없습니다.

(d) 인증을 정지당한 심사원은 즉시 인증을 증명하는 문서, GPC와 인정기구 등의 마크를 사용할 수 없습니다.

(e) 정지의 원인이 해결되면 GPC의 승인 후 인증을 회복시킬 수 있습니다.

(2) 취소

(a) 취소 사유

- 인증 유지 또는 인증 갱신의 요구사항을 충족하지 않을 때
- 고객이 인증 갱신 신청을 하지 않을 때
- 정지의 원인이 된 문제가 GPC가 정한 기한 6개월 이내에 해결되지 않을 때
- 만료기간 내에 인증비용을 지불하지 않을 때
- 고객의 취소 요청이 있을 때
- 심사원 행동강령을 위반한 때

(b) GPC는 고객이 15일 이내 적절한 조치를 취할 경우 이에 대한 내용을 검토하고 수용합니다.

(c) GPC는 15일 이내 응답하지 않거나 적절한 조치를 실행하지 않는 경우 인증을 취소합니다.

(d) 고객은 즉시 인증문서와 마크의 사용을 중지해야 합니다.

(e) 고객이 재인증을 원할 경우, GPC는 신규 인증으로 진행합니다.

(f) 고객이 취소된 인증에 대해 재신청을 하는 경우, GPC는 취소 사유가 해결되었음을 신청서 비고란에 확인사항을 기록함으로써 보장합니다.

7. 어필 및 불만 절차

1) 어필 절차

어떤 고객이라도 GPC의 인증 결정에 대하여 이의제기를 할 수 있습니다. GPC의 결정에 대한 이의제기는 해당 결정 통지 후 30일 이내에 이루어져야 합니다.

이의제기는 GPC 행정부에 증빙자료와 함께 하기 이메일 주소로 제출되어야 합니다.

mail: info@gpcert.org

행정부는 문서의 완전성을 확인해야 하며 필요한 경우 추가 문서를 요청할 수 있습니다. 이의제기 내용을 확인한 후 행정부장에게 전달되어야 합니다. 행정부장은 이의제기를 인정하지 않거나 이의제기 내용에 따라 어필패널을 구성할 권리가 있습니다.

Adverse certification 또는 재인증에 대한 결정 또는 인증 취소에 대한 이의제기는 서면으로 처리되어야 합니다. 서면으로 작성된 이의제기는 공식적으로 문서화된 절차를 통해 빠른 시일 내 검토 및 해결될 것입니다. 이의제기는 다음과 같은 결정으로 진행될 수 있습니다.

- a. 최초 인증에 대한 승인 거절
- b. 인증 유지에 대한 승인 거절
- c. 인증 등급 상향 승인에 대한 거절
- d. 인증 등급 하락

이의제기가 인정되는 경우, 행정부장은 어필패널을 구성합니다. 필요한 경우, 어필패널의 장은 이의제기 신청자에게 참석을 요청할 수 있습니다.

어필패널은 이의제기 신청자의 만족을 위하여 행정부장에게 필요한 조치를 하도록 권고합니다. 또한 어필패널은 이러한 상황의 재발을 막기 위하여 예방조치를 권고합니다. 행정부장은 어필패널의 권고사항을 기반으로 이의제기에 대한 결정을 할 것입니다. 행정부장의 결정이 최종 결정이 될 것입니다.

위 절차는 이의제기가 접수된 후 45일 이내에 완료됩니다.

행정부장의 결정에 불만이 있는 경우, 이의제기 신청자는 GPC 인증원장에게 다시 이의를 제기할 수 있습니다. 인증원장은 3명으로 구성된 어필패널을 설립하고, 어필패널은 상황을 조사하고 이의제기를 처리하기 위한 관련 절차를 따릅니다.

어필패널은 인증원장에게 권고할 수 있습니다. 인증원장은 어필패널의 권고사항을 기반으로 결정을 내립니다. 위 절차는 인증원장에게 이의제기가 보고된 후 45일 이내에 완료됩니다. 인증원장은 필요할 경우 적절한 전문가의 조언에 따라야 합니다.

이의제기가 종료되거나 이의제기 결정의 결과로, 재평가 또는 검증이 요구되는 경우 발생하는 비용은 이의제기 신청자가 부담합니다.

GPC 인증원장의 결정에 불만이 있는 경우, 이의제기 신청자는 인정기관에 이의를 제기할 수 있습니다. 그러나 이 절차는 GPC에 이의를 제기하여 문제를 해결하는 모든 절차가 진행된 후에만 가능합니다. 이러한 경우, 인정기관의 이의 신청 절차를 따라야 하며 이의제기가 수용되지 않는 한 신청자가 비용을 부담합니다. 관련 인정기관의 결정은 최종적인 것으로, 이의제기 신청자와 GPC 양 당사자에 대하여 구속력을 가집니다. 행정부는 이를 해결하기 위해 취한 조치를 포함하여 이의제기의 추적을 유지해야 합니다. 분쟁이 발생할 경우, GPC 인증원이 위치한 대한민국의 법령이 적용되며 행정처리에 대한 모든 권한을 가질 수 있습니다.

2) 불만 절차

불만은 행정부에서 처리됩니다. 행정부는 불만을 접수, 검증, 조사하는 모든 권한 및 불만에 대한 시정조치를 할 수 있는 결정권을 가지고 있습니다. 서면 또는 구두, 내 외부 불만사항은 GPC의 모든 직원들에 의해서 접수될 수 있습니다.

접수된 불만사항은 행정부장에게 전달되어 GPC의 고객불만 등록 리스트에 즉시 입력됩니다. 필요한 경우 불만 제기자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

불만사항은 전화 또는 메일을 통하여 접수된 후 24시간 이내에 확인되어야 합니다. 가능하면 불만 처리 절차의 종료에 대하여 불만 제기자에게 공식적으로 통지해야 합니다.

행정부장은 지체 없이 불만사항을 해결하기 위하여 불만 제기자에게 필요한 시정 및 예방조치 등 GPC의 공식적인 처분을 전달해야 합니다.

불만사항의 처리결과는 불만 제기자에게 전달되어야 합니다. 불만 제기자 및 불만사항의 내용은 GPC 불만 처리 절차에 따라 기밀 사항으로 유지되어야 합니다.

8. 심사원 인증 요구사항

1) 내부심사원

- 중등 교육 졸업 이상의 학력
- 총 3년 이상의 업무 경력 (ISO 9001 관련 최소 1년 이상의 업무 경력 포함)
- ISO 9001:2015 심사원 교육 또는 내부심사원 교육 과정 수료
- 최근 3년 이내 5회 이상, 최소 15 M/D 이상의 내부심사 이력
- GPC의 지식 및 인성시험 합격

2) 심사원보

- 중등 교육 졸업 이상의 학력
- ISO 9001:2015 심사원/선임심사원 교육 과정 수료
- GPC의 지식 및 인성시험 합격

3) 심사원

- 중등 교육 졸업 이상의 학력
- 총 5년 이상의 업무 경력 (ISO 9001 관련 최소 2년 이상의 업무 경력 포함)
- ISO 9001:2015 심사원/선임심사원 교육 과정 수료
- 최근 3년 이내 20 M/D 이상의 심사이력 (8M/D 이상의 On-site 심사 및 3회 이상의 심사 포함)
- GPC의 지식 및 인성시험 합격

4) 선임심사원

- 중등 교육 졸업 이상의 학력
- 총 5년 이상의 업무 경력 (ISO 9001 관련 최소 2년 이상의 업무 경력 포함)
- ISO 9001:2015 심사원/선임심사원 교육 과정 수료
- 최근 3년 이내 35M/D 이상의 심사이력 (15M/D 이상의 선임심사원으로서 심사이력 및 최소 8M/D 이상의 On-site 심사 및 3회 이상의 심사 포함)
- GPC의 지식 및 인성시험 합격

5) 검증심사원

- 중등 교육 졸업 이상의 학력
- 총 10년 이상의 업무 경력 (ISO 9001 관련 최소 5년 이상의 업무 경력 포함)
- 공인된 개인인증기관에서 선임심사원 자격 유지
- 공인된 개인인증기관에서 선임심사원 자격을 보유한 후 수행한 최근 3년 이내 선임심사원으로서 15M/D 이상의 심사이력 (8M/D 이상의 On-site 심사 및 3회 이상의 심사 포함)
- GPC의 지식 및 인성시험 합격

6) 세부 요구사항

- 학력

고등학교 졸업 이상의 학력이 요구됩니다. 신청자는 최종 학력에 대한 증빙 자료를 제공해야 합니다.

- 업무 경력

최종 학력이 고등학교 졸업 또는 이에 준하는 학력인 경우 신청자는 2.1 ~ 2.5에 명시된 업무 경력이 있어야 합니다. 대학 졸업 이상의 학력인 경우 2.1 ~ 2.5에서 요구하는 총 업무 경력에서 1년이 경감됩니다. 그러나 ISO 9001 관련 경력 요구사항에는 적용되지 않습니다.

ISO 9001 관련 특정 유형의 업무 경력은 예를 들어 다음과 같이 입증할 수 있습니다.

a) 회사의 품질 경영 시스템 구현

b) 품질 경영 시스템 관리자 또는 품질 관리 담당자

c) ISO 9001 품질 경영 시스템과 관련된 교육 활동

ISO 9001 관련 경력 또는 품질 분야의 업무 경력 이외의 이력에 대해서는 증빙자료의 검토 후 수용 여부가 결정됩니다. (예: 지도 이력 등)

- 심사원 교육 과정

공인된 PCB 또는 그로부터 지정받은 연수기관에서 수행된 심사원/선임심사원 교육 과정, 심사원/선임심사원 자격 전환 과정, 심사원/선임심사원 자격 확대 과정을 수료한 후 신청자는 GPC의 지식 및 인성 시험에 합격해야 합니다. 공인된 PCB 또는 그로부터 지정받은 연수기관에서 발급한 교육 수료증이 아닌 경우, 신청자는 교육 과정의 유효성 및 타당성을 입증하기 위한 증빙 자료를 제출해야 합니다. 심사원/선임심사원 교육 과정은 최소 5일 (40시간), 심사원/선임심사원 자격 전환 과정 또는 심사원/선임심사원 자격 확대 과정은 최소 2일 (16시간)이어야 합니다. 단, 신청일로부터 3년 이내의 교육 수료증만 수용됩니다.

- 심사이력

1자, 2자, 3자 심사 모두 심사이력으로 수용됩니다. 최초, 사후, 갱신 심사 모두 수용되며, 최소 1회 이상의 최초 심사를 수행해야 합니다. 심사 1회에 한하여 최대 5 M/D 까지 수용이 가능합니다.

(신청자가 한 번에 7 M/D의 심사를 수행한 경우, 5M/D로 산정됩니다.)

ISO 9001 관련 유사 심사 이력의 경우 ISO 9001 규격과 동등해야 하며, 신청자는 동등성 평가를 위하여 유사 심사에 적용되는 기준에 대한 자료를 제출해야 합니다.

9. 지식 요구사항

ISO 9001 심사원은 ISO/IEC 17021-3에서 요구하는 다음과 같은 지식을 갖추어야 합니다.

- a) 기본 개념 및 품질경영 원칙과 그 적용
- b) 품질경영에 관련된 용어와 정의
- c) 관련된 모니터링 및 측정을 포함한 프로세스 접근법
- d) 조직에서 리더십의 역할 및 품질경영시스템에 대한 그 영향
- e) 리스크 및 기회의 확인 결정을 포함한 리스크 기반 사고의 적용
- f) PDCA(계획, 실행, 검토, 조치) 사이클의 적용
- g) 품질경영 특유의 문서화된 정보 구조 및 상호관계
- h) 품질경영 관련 도구, 방법, 기법 및 그 적용

i) 조직상황

- i. 조직의 목적 및 조직의 전략적 방향에 관련되며, 조직의 품질경영시스템이 의도한 결과(들)를 달성할 수 있는 조직의 능력에 영향을 미치는 외부 및 내부 이슈
- ii. 조직의 제품 및 서비스에 대한 요구사항을 포함한 조직의 품질경영시스템에 관련된 이해관계자의 니즈 및 기대
- iii. 품질경영시스템의 적용범위 설정을 위한 경계 및 적용 가능성

j) 기술 분야 특유의 용어 및 기술

k) 기술 분야 특유의 제품 또는 서비스에 적용되는 법적 및 규제적 요구사항

l) 기술 분야 특유의 프로세스, 제품 및 서비스의 특성

m) 제품 및 서비스 품질에 영향을 미치는 프로세스 운용을 위한 기반구조 및 작업환경

n) 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스의 제공

o) 조직의 유형, 규모, 지배구조, 구조, 기능 및 관계가 품질경영시스템의 개발과 이행, 품질경영시스템의 문서화된 정보 및 인증활동에 미치는 영향