

I. 다음 문제를 읽고 그 내용이 맞으면 'O', 틀리면 'X'로 괄호 안에 표시하시오.

(문제 1~10, 각 1점)

※	득점	1차	
		2차	

1. 프로세스 접근 방법을 채택하려면 조직내부에서 실행되는 관련된 모든 프로세스에 대해 명확히 이해하는 것이 좋다. ----- ()
2. 제품의 가격은 품질특성에 포함된다. ----- ()
3. 심사범위는 피심사자가 정하며 심사자에게는 이에 대한 권한이 없다.----- ()
4. 변동을 측정하고, 변동으로부터 기인하는 문제를 해결하는 것이 통계적 기법의 핵심이다. ----- ()
5. 품질경영시스템의 문서화는 교육훈련의 효과가 있고 객관적 증거를 제공하는 등 장점이 많으므로 문서를 가능한 많이 작성하는데 중점을 두어야 한다. ----- ()
6. 고객불평이 없다면 고객만족이 높은 수준에 있다고 할 수 있다. ----- ()
7. 심사프로그램이란 심사와 관련된 활동 및 준비사항을 나타내는 심사계획서와 동일한 의미로 볼 수 있다.----- ()
8. 조직 또는 조직의 고객이 구매하는 제품에 대한 검증을 공급자의 현장에서 수행하고자 하는 경우에는 조직이 의도하는 검증 계획과 제품의 출하 방법을 구매 정보에 명시하여야 한다. ----- ()
9. 심사기준에는 경영시스템 요구사항뿐 아니라 적용 가능한 방침, 절차, 법규 요구사항 그리고 산업분야의 코드도 해당된다. ----- ()
10. KS A 9001 규격에서 사용되는 “문서화된 절차”라는 용어의 의미는 절차가 수립되고, 문서화되어야 한다는 것으로서 절차의 실행 또는 유지와 직접 관련되지 않는다. ----- ()

II. 다음 문제를 읽고 가장 적절한 답의 번호를 괄호 안에 써넣으시오.

(문제 11~20, 각 1점)

※	득점	1차	
		2차	

11. 심사에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 예비방문은 심사규모를 정하거나 문서화 상태의 점검을 위하여 시행한다.
 - ② 사후관리심사 주기는 인증기관마다 다를 수 있다.
 - ③ 종료회의 시에는 부적합사항뿐 아니라 우수사례를 소개하는 것이 좋다.
 - ④ 심사팀장은 심사를 직접 수행하기보다 심사팀을 지원하는 역할을 하는 것이 좋다.
12. 설계 및 개발에 대한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 설계검토와 설계검증은 유사한 개념이므로 동시에 시행하는 것이 좋다.
 - ② 설계계획서는 문서관리의 대상이 될 수 있다.
 - ③ 도면은 설계출력으로 볼 수 있다.
 - ④ 미사일 발사 시험은 설계 및 개발 타당성확인으로 볼 수 있다.
13. 적격성(competence)에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 지식과 기량을 적용하는 실증된 능력을 말한다.
 - ② 적격성에 대한 기록 유지가 요구사항은 아니다.
 - ③ 학력, 교육훈련, 숙련도 및 경험과 관련이 있다.
 - ④ 제품 품질과 관련이 있는 업무를 수행하는 인원에게 적격성이 요구된다.
14. 부적합사항과 시정조치에 대한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 모든 부적합 사항이 시정조치의 대상이 될 필요는 없다.
 - ② 시정조치는 부적합의 원인제거를 위한 조치이다.
 - ③ 시정은 부적합의 초기 발생 방지에 목적을 두고 있다. 시정에는 재작업, 재등급, 수리 및 폐기가 포함된다.
 - ④ 시정조치 결과는 기록되어야 한다.
15. 심사팀 회의를 갖는 목적 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 피심사자에게 부적합 사항 통보
 - ② 심사계획 점검
 - ③ 부적합 사항 검토
 - ④ 규격의 모든 요구사항이 포함 되는지 확인

16. 심사를 수행하는 방법 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 증거를 미결로 방치하지 않는다.
 - ② 융통성을 갖는다.
 - ③ 대화시작 전에 심사목적과 심사 내용을 피심사자에게 간략히 설명한다.
 - ④ 품질경영 시스템을 잘 알고 있는 안내자에게 주로 질문한다.
17. 부적합 보고서가 갖추어야 할 사항 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 심사 중에 부적합이 시정조치 되었다면 취소한다.
 - ② 부적합이 잘못된 증거에 의해 제시된 것이 발견되면 취소한다.
 - ③ 부적합에 관련된 사람의 이름은 기술하지 않는다.
 - ④ 다른 심사원이나 피심사자가 추적 가능하도록 증거가 제시되어야 한다.
18. 심사원칙 중에는 '심사원 관련 원칙'이라는 것이 있다. 다음 중 '심사원 관련 원칙'에 가장 적절하지 않은 것은?----- ()
- ① 공정한 보고
 - ② 윤리적 행동
 - ③ 증거기반 접근방법
 - ④ 직무상 적절한 주의
19. 품질경영시스템 문서심사의 목적 중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 심사계획서의 작성 지원
 - ② 부적합 사항에 대한 시정조치를 위한 사전점검
 - ③ 현장심사 시간의 절감
 - ④ 조직 운영방식의 파악
20. 품질계획서에 대한 설명이다. 이중 가장 적절하지 않은 것은? ----- ()
- ① 품질계획서는 품질매뉴얼의 일부 또는 절차서를 참조하지 않는 것이 바람직하다.
 - ② 특정 프로젝트, 특정 제품, 특정 프로세스 또는 특정 계약에 대하여 어떤 절차와 관련된 자원이 누구에 의해 언제 적용되는지를 규정한 문서이다.
 - ③ 품질계획서는 일반적으로 품질기획의 결과 중 하나이다.
 - ④ 절차에는 일반적으로 품질경영 프로세스와 제품 실현 프로세스에 관련되는 것이 포함된다.

Ⅲ. 다음 문제를 읽고 물음에 답하시오. (문제 21~29, 각 2~4점)

21. 검증(verification)에 포함될 수 있는 활동사례 3가지를 기재하시오. (3점)

※	득점	1차	
		2차	

22. 설계부 심사중 3개월 전 입사한 설계기사 1명이 있었는데 1개월간의 신입직원 교육을 마치고 설계부에 배치되었다고 하였다. 설계기사의 적격성에 대하여 심사원으로서 설계부장에게 질문할 사항 중 3가지를 기재하시오. (3점)

※	득점	1차	
		2차	

23. 최근 많은 기업에서는 품질매뉴얼, 절차서 및 지침서 등을 사내 전산망을 통해 웹 문서로 배포하여 활용하고 있다. 심사원이 이렇게 전자매체 문서를 활용하는 기업에 대해 ‘문서관리’ 부분을 심사할 경우, 확인하여야 할 사항 중 3가지를 기술하시오. (3점)

※	득점	1차	
		2차	

24. KS A 9001 규격에서 ‘품질경영 8대 원칙’의 첫 번째인 ‘고객중심’과 관련된 대표적인 조항 번호 중 3가지를 기술하시오. (3점)

※	득점	1차	
		2차	

25. 인증심사원이 인증서를 갱신하여 그 자격을 계속 유지하고자 할 경우 유효기간 이내에 갖추어야 할 2가지 사항을 기술하십시오. (2점)

※ 득 점	1차	
	2차	

26. 심사를 성공적으로 수행하기 위해서는 피심사자를 편하게 하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 피심사자를 편하게 하는 방법 중 4가지를 기술하십시오. (4점)

※ 득 점	1차	
	2차	

27. 효과성과 효율성을 각각 설명하십시오. (2점)

※ 득 점	1차	
	2차	

28. 심사체크리스트를 작성하는 목적(필요성) 중 3가지를 기술하십시오. (3점)

※ 득 점	1차	
	2차	

29. 심사 Triangle 의 3가지 요소를 기술하십시오. (3점)

※ 득 점	1차	
	2차	

IV. 다음과 같은 심사에 귀하가 심사원으로 참여하여 제시된 상황까지 파악하였다. 제시된 상황과 관련하여 추가로 조사해야 할 KS A 9001의 조항번호 및 그 내용 중 4가지를 기술하시오. (단, 4.2.3항 및 4.2.4항은 제외하시오)

(문제 30~31 중 1개만 선택하여 작성하시오. 2개를 모두 작성하는 ※ 경우, 첫 번째 문제만 채점 대상이 됩니다. 4점)

득점	1차	
	2차	

30. ‘(주)반도체’는 반도체를 조립 생산하는 기업으로서 검사프로세스에 컴퓨터 소프트웨어를 활용하고 있다. 생산한 제품의 불량률이 다른 날에 비해 높아 그 원인을 파악한 결과 검사용 소프트웨어에 문제가 있음을 발견하고 즉시 수정 보완한 후 작업을 계속하였다. 반도체 조립 프로세스는 어떠한 작업조건에서 이루어지며 평상시 그 프로세스가 정상적으로 관리되는지 어떻게 확인하느냐고 작업자에게 물었더니 머뭇거리며 바로 대답하지 못했다.

번호	조항번호	추가로 조사할 사항
1		
2		
3		
4		

31. ‘(주)편한마트’는 KS A 9001 인증을 취득한지 1년이 조금 지났으나, 최근 식료품 매장에서 유통기한이 지난 생선 통조림을 진열하여 사회적 물의를 일으켰다. 그 이유를 알아보니 제품이 입고될 때에 유통기한을 확인한 이후에 유통기한 경과 여부를 확인하지 않았기 때문이었다. 지난달에 교체한 저온 냉장고의 관리상태를 확인하여 보니 세팅온도와 실제 온도가 다른 냉장고가 10대 중에 3대 있었으며 최근 고객의 수가 조금씩 줄어들고 있다고 했다

번호	조항번호	추가로 조사할 사항
1		
2		
3		
4		

V. 다음에 제시된 상황에 대한 적합성 여부를 판단한 후, 부적합사항이 있다면 가장 직접적으로 관련된 KS A 9001 세부 조항번호[예: 7.3.1]를 기재하고 그 이유를 기술하십시오. 부적합으로 볼 수 없다고 판단되면, 조항번호란에 “N/A”로 기재하고 그 이유를 기술하십시오. (문제 32~44의 13개 문제 중 10개를 선택하여 기술하십시오. 11개 이상을 기술하면 순서대로 10개만 채점대상이 됩니다. 각 4점)

32. 자동차 수리업체를 심사 중 이 회사의 카탈로그에는 오일필터를 순정품만 사용하도록 정해져 있었다. 그런데 심사 중 순정품이 아닌 오일필터가 사용되고 있음을 발견하였다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
		2차	

33. 고추장 생산업체의 한 직원이 모자를 착용하지 않고 작업하고 있음이 발견되었다. 그런데 이 회사의 절차에는 작업 시 모자를 착용하도록 규정되어 있었다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
		2차	

34. A사의 부품 F의 치수가 작업표준에는 $53 \pm 3\text{mm}$ 로 ,도면에는 $53 \pm 2\text{mm}$ 로 각각 다르게 규정되어 있었다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
		2차	

35. S사의 부품 가공 프로세스에는 냉각수를 수돗물로 사용하도록 되어 있었는데, 그 지역의 수도공사 때문에 냉각수를 사용할 수 없는 처지에 처하였으며 다른 대체 수단도 마련되어 있지 않았다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
		2차	

36. 어느 학교 급식업소의 심사 시 “깨끗하고 맛있는 음식을 적정 시간 내에 학생들에게 공급 하여 학생들의 건강 증진에 기여 한다”라는 품질방침을 보았다. 음식 조리 현장에 가보니 음식재료들이 널려 있었다. 왜 냉장고에 보관하지 않는지 질문하니 조리책임자는 냉장고가 있으나, 너무 작아 모든 음식재료를 넣지는 못하고 상하기 쉬운 재료 위주로 이용한다고 하였다. 널려 있는 음식재료 중 위생이 의심스런 소시지를 가리키며 얼마나 실온에 방치되었는지 질문하니 아마 오전에 가져 왔을 것이라고 하였다. 그 소시지를 음식재료로 사용할 것인지 물어보니 조리책임자는 확신하지 못하는 표정을 지으며 검토해 보겠다고 하고, 사장님이 다음 달에 큰 냉장고를 사주면 문제가 없을 것이라고 답변하였다. 내부 보고서를 보니 외부기관의 위생 점검 시 음식재료 위생에 대한 문제점이 지적되어 있었다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

37. (주)PRX의 고객불만 자료를 보니 납기지연으로 인한 사항이 다수 있었다. 심사원이 확인 하여 보니 그 원인은 수작업이 필요한 공정에 작업인원이 제대로 투입되지 않기 때문이었다. 경영대리인에게 경영검토에서 그런 문제점을 다루었는지 질문하니 최근에는 사람구하기가 힘들어 사장님께 보고하여도 별 대책이 없을 것 같아 보고하지 않았다고 하였다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

38. (주)MMX 심사시 도시가스관을 매설하는 현장에 가보니 도면보다 얇게 매설되고 있는 것을 발견하였다. 그 이유를 물어보니 땅속의 암반 때문에 도면대로 시공하는 것은 불가능하다고 하였다. 설계책임자의 승인을 받았는지 질문하니 관련 승인서를 보여 주었다. 다음날 설계부에 가보니 설계변경에 대한 검토결과가 기록으로 작성되지 않았다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

39. 공정중 발생된 부적합품을 재작업하고 있는 작업반장에게 품질목표가 무엇인지 심사원이 정중히 질문하니 현장에서 그런 것까지 알 필요가 없고 부적합품이 너무 많아 업무량이 과다하므로 조금 여유있게 일을 하는 것이 소원이라고 하였다. 부적합품의 발생률이 어느 정도 되는지 물어보니 모르겠다고 하면서 자기가 하는 재작업은 회사목표 달성과는 관계가 없고 별로 가치가 있는 일이 아니라고 하였다. 품질보증실에 가서 품질목표를 확인하여 보니 '전년도 대비 불량률 20% 감소 및 재작업후 재검사 합격율 50% 증진'으로 되어 있었다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시) ※

[조항 번호] :

[이유] :

득 점	1차	
	2차	

40. (주)DFX의 품질경영부를 심사 중이다. 부적합 제품에 대한 데이터를 요청하니 최근 3개월 간의 데이터를 보여 주면서 목표치보다 불량률이 높고 처리 비용이 높아 원가 압박을 받을 정도라고 하였다. 또한 생산부에서 시정조치는 열심히 하는 것 같은데 큰 효과는 없는 것으로 안다고 하였다. 그 이유를 질문하니 근본적이고 잠재적인 원인에 접근하지 못하는 것 같다고 하였다. 제품 및 프로세스별 부적합 현황과 불량률의 증가 또는 감소를 나타내는 자료를 요청하니 그러한 분석을 꼭 해야 하는 것이냐고 반문하면서 분석할 여력이 없다고 하였다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시) ※

[조항 번호] :

[이유] :

득 점	1차	
	2차	

41. (주)GVT의 품질관리부 심사시 '최종검사 절차서(PR171)'를 보면서 이 절차서는 품질매뉴얼의 어디에 언급되었는지 질문하니, 품질매뉴얼은 단지 KS A 9001을 우리회사에 적용하였다는 의미를 갖는 문서이고, 그 절차서는 대외비 성격이 강하여 품질매뉴얼에는 언급하지 않았다고 하였다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 √표시) ※

[조항 번호] :

[이유] :

득 점	1차	
	2차	

42. 인터넷 쇼핑몰에 제품을 공급하는 업체인 ‘(주)종구나’에 대한 현장심사에서 작업자가 납품할 제품을 포장하고 있었다. 포장은 2종류의 포장지침서(지침서번호: 050823, 개정번호: 3 및 지침서번호: 050823, 개정번호: 2)에 따라 시행되고 있었다. 지침서 번호는 같은데 왜 개정번호가 서로 다르냐고 물었더니 제품은 같지만 고객에 따라 구성부품의 색상이 일부 다르기 때문이라고 대답하며, 작업할 때 아무런 문제도 없는데 왜 그러느냐는 눈빛으로 쳐다보아서 기분이 조금 나빴다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 ✓표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

43. ‘(주)개발’은 설계 프로세스를 공급업체와 계약하여 설계도면을 외부에서 공급받고 있다. “X-2 프로젝트”를 검토하는 과정에서, 공급업체가 작성한 계약서안의 세부내용을 (주)개발이 검토하지 않고 그 내용대로 계약을 체결하였다는 것이 일부 진행된 공사 관련 회의록에서 확인되었다. (4점)

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 ✓표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

44. 심사원이 생산현장에 있는 현장사무실에 온습도계가 부착되어 있는 것을 발견하고는 교정을 하느냐고 물으면서 교정기록이 있으면 보여달라고 하였다. 생산담당 대리가 대답하기를 이 온습도계는 관리대상이 아니기 때문에 교정기록이 없다고 하며, 교정대상 장비목록표를 보여주었다.

[판정] : 부적합이다. 부적합이라 볼 수 없다. (해당란에 ✓표시)

[조항 번호] :

[이유] :

※	득점	1차	
	점	2차	

VI. 다음에 제시된 상황을 읽고 KS A 9001 규격의 조항번호[예: 7.5.1]와 부적합내용을 기재하여 부적합 보고서를 완성하십시오.

(문제 45~47 중 2개만 선택하여 기술하십시오. 3개 모두 기술할 경우 순서대로 2개만 채점대상이 됩니다. 각 5점)

45. 전기 드릴을 제조하는 (주)BX에서 조립공정의 검사원 홍길용은 조립 후 전수검사를 실시한 후 부적합품을 발견하면 부적합품 보관 장소에 보관하고 합격품은 포장공정으로 이송하고 있었다. 그런데 모델번호 DX 1234의 부적합품 54개 중 11개는 재작업을 한 후 검사원의 검사 없이 곧바로 포장 장소로 이송하여 포장한 것이 발견되었다.

※	득점	1차	
		2차	

부 적 합 보 고 서			
조 직 명	(주)BX	보고서 번호	KAR-01
부서/장소	조립공정	조항번호	
부적합 내용 :			

46. (주)AKX의 생산부 심사시 부적합제품에 대한 기록을 보고 있었다. 제품 HX 5개가 부적합품으로 판명되어 특채되었다고 기재된 것이 있었다. 제품 HX는 가공 중 약간의 흠집이 발생하였는데 사용상 지장이 없다고 판단되어 그냥 사용하였다고 하였다. 어느 부위에 흠집이 발생하였는지 질문하니 사소한 것이라 기재하지 않았다고 하였다. 특채 책임자인 홍길동 부장의 서명은 있었으나, 고객인 HSG(주)의 승인은 보이지 않아 그 이유를 물어보니 사소한 것까지 고객의 승인을 받을 필요는 없다고 하였다. 관련 계약서(AG101)를 보니 모든 특채는 고객의 승인을 받도록 되어 있었다.

※	특	1차	
	점	2차	

부 적 합 보 고 서			
조 직 명	(주)AKX	보고서 번호	KAR-02
부서/장소	생산부	조항번호	
부적합 내용 :			

47. 시험 서비스를 제공하는 ‘(사)검사기관’이 고객으로부터 토양오염도에 대한 시험의뢰를 받았다. 담당 부서인 시험과에서 해당 시험의뢰서(의뢰번호: 050909-01)를 비롯하여 관련 기록을 확인한 결과, 절차 PR07에 따라 토양오염도의 시험에 대한 구체적인 시험항목 및 시험방법 등을 검토한 기록은 없느냐고 책임자인 최애국 과장에게 물었더니 관행에 따라 시험하고 있을 뿐 특별히 별도의 기록으로 남기지는 않는다고 대답하였다

※

득	1차	
점	2차	

부 적 합 보 고 서			
조 직 명	(사)검사기관	보고서 번호	KAR-03
부서/장소	시험과	조항번호	
부적합 내용 :			

♣ 수고하셨습니다!

(사)한국심사자격인증원(www.ikar.or.kr)