한국심사자격인증원 [KAR]	점 수	
ISO 9001 자격확대 연수과정 [모의] 필기시험	성 명	
문 제 [답 안]	응시번호	

[주의] '* 참고'는 출제 근거를 제시한 것으로 실제 시험지에는 참고가 없음.

Ⅰ. 다음 문제를 읽고 그 내용이 맞으면 'o', 틀리면 'x'를 빈칸에 기입하시오.
(각2점/8개/총16점)

1~4. '지속적 개선'이란 성과를 향상시키기 위하여 반복하는 활동을 말한다. (**o**)

*** 참고 : ISO 9000:2015 "3.3.2"의 내용**

5~8. '리스크'로부터 발생되는 긍정적인 변경(deviation)은 기회를 제공할 수 있으며, 리스크의 모든 긍정적인 영향은 기회로 될 수 있다. (**x**)

*** 참고 : ISO 9001:2015 "0.3.3"의 내용**

Ⅱ. 다음 문제를 읽고 빈칸에 옳은 보기의 번호를 기입하시오.(각2점/18개/총36점)

9~11. 다음은 품질경영원칙 중에서 '증거기반 의사결정'의 잠재적 주요 이점을 설명한 것이다. (a)와 (b)에 들어갈 단어로 가장 적절한 것을 고르시오. (**3**)

- 의사결정 프로세스의 개선 - 프로세스 (a) 평가와 목표 달성 능력의 개선 - 운용의 효과성과 효율성 개선 - 의견과 의사결정을 검토, 대응 및 (b)하는 능력의 강화

① a: 목표, b: 예방
② a: 관리, b: 소통
③ a: 성과, b: 변경
④ a: 성과, b: 소통

*** 참고 : ISO 9000:2015 "2.3.6.3"의 내용**

12~26. 품질경영시스템에 관련하는 '내부 및 외부 의사소통'을 결정하여야 하는 사항과 가장 거리가 먼 것을 고르시오. (**4**)

① 의사소통 시기
② 의사소통 대상
③ 의사소통 방법
④ 의사소통 효과성

*** 참고 : ISO 9001:2015 "7.4"의 내용**

Ⅲ. 문제 유형은 A형과 B형으로 구성되어 있습니다.

(각 2점 / 총 10문항 / 총 20점)
A형: 각 2점 × 6문항 = 총 12점
B형: 각 2점 × 4문항 = 총 8점

Ⅲ-A형. 다음에 제시된 상황의 적합성 여부를 합리적으로 결정하기 위하여 귀하는 KS Q ISO 9001:2015 표준의 어떠한 조항번호를 근거로 부적합 또는 부적합 아님으로 판단하는지를 결정하고 ( )에 해당번호를 기재하시오.

(각2점/6개/총12점)

27~32. A사는 고객으로부터 고급 가죽 핸드백을 제작하여 납품하도록 주문을 받았다. 고객은 가죽 원단을 해외로부터 수입하여 가공한 후에 판매하고 있는 회사이어서 핸드백 제작에 사용되는 가죽 원단을 제공하도록 합의하였다. A사는 고객이 제공한 가죽 원단을 인수하여 핸드백을 제작한 후 인도하였으나, 상당한 수량의 부적합품이 발견되었고 그 원인은 고객이 제공한 가죽 원단에 결함이었음을 파악하였다. 제작팀장은 원단 수입검사 시에 결함을 발견하였으나 고객이 제공한 원단이므로 자신들은 책임이 없다고 판단하여 아무런 통보를 하지 않았다고 설명하였다. (**3**)

① 8.2.3 제품 및 서비스에 대한 요구사항의 검토
② 8.4.3 외부공급자를 위한 정보
③ 8.5.3 고객 또는 외부공급자의 재산
④ 부적합 아님

*** 이유 : 8.5.3 고객 또는 외부공급자의 재산이 분실, 손상 또는 사용하기에 부적절한 것으로 판명된 경우, 조직은 고객 또는 외부공급자에게 이를 통보하여야 한다.**

Ⅲ-B형. 다음에 제시된 상황의 적합성 여부를 객관적으로 결정하기 위하여 귀하는 부적합으로 지적 또는 추적조사를 하여 판단하고자 한다. 질문에 가장 적절한 답을 골라서 ( )에 해당번호를 기재하시오. (각2점/4개/총8점)

사례 1

심사원은 생산 현장을 심사하던 중 현장에 부착되어 있는 조립 공정도에 수기로 내용 일부를 수정해 놓은 것을 발견하였다. 작업반장에게 현재 수행하고 있는 작업에 대해 질문하니 사내 분임조 활동에서 제안된 조립 공정에 대한 효율 향상에 대한 의견을 반영하여 지난달부터 일부 변경된 조립 공정 방법을 공정도에 수기로 수정하여 그에 따라 조립하고 있다고 답변하였다. 문서화된 정보를 관리하는 품질경영팀에 확인해 보니 조립 공정도가 금년에 갱신 또는 재승인된 근거 자료나 기록이 없었다.

33. 위 상황에 대하여 심사원이 부적합으로 지적한다면 다음 중에서 가장 타당한 이유가 되는 것을 고르시오. (**3**)

① 적합성의 증거로 보유 중인 문서화된 정보가 의도하지 않은 수정으로부터 보호되지 않음 (7.5.3.2)
② 제품 및 서비스에 대한 요구사항이 변경된 경우, 관련 문서화된 정보가 수정됨을 보장하지 않음 (8.2.4)
③ 변경에 대한 검토의 결과, 변경 승인자 및 검토 결과 도출된 조치사항을 기술한 문서화된 정보를 보유하지 않음 (8.5.6)
④ 의도하지 않은 사용 또는 인도를 방지하기 위하여, 제품 요구사항에 적합하지 않은 출력이 식별되지 않음 (8.7.1)

사례 2

심사원은 자동차부품을 생산하는 기업의 창고를 순회하던 중 이곳 창고는 외부공급자가 납품한 생산에 필요한 원부자재를 보관하는 창고임을 알게 되었다. 주위를 둘러보니 보관 중인 원부자재에는 어떠한 식별 표시도 없었으며 완제품 조립을 하다가 남은 중간 조립품도 섞여서 보관되어 있었다.

34. 위 상황에 대하여 심사원이 추적조사를 하는 내용과 가장 거리가 먼 것을 고르시오. (**1**)

① 완제품이 조립되면 어떻게 사용되는지 질문한다.
② 완제품 조립을 하다가 남은 중간 조립품이 섞여 있어도 창고 관리에 지장이 없는지 확인한다.
③ 창고 담당자에게 원부자재와 중간 조립품의 적합성을 어떻게 보장하는지 질문한다.
④ 자재에 대한 식별방법이 있는지 확인한다.

35. 위 상황에 대하여 추적조사를 한 후에 부적합으로 지적한다면 다음 조항 중에서 가장 거리가 가까운 것을 고르시오. (**1**)

① 8.5.2 식별과 추적성
② 8.4.3 외부공급자를 위한 정보
③ 8.3.5 설계와 개발 출력
④ 8.2.4 제품 및 서비스에 대한 요구사항의 변경

사례 3

심사원은 제품 불출 프로세스를 심사 중이다. 제품검사 기록인 제품검사성적서 내역을 검토하였더니 검사원이 제품을 검사하고 합격 판정을 하여 본인이 확인 서명한 후에 불출되고 있었다. 심사원은 검사업무절차서에서 검사원이 제품검사 성적서에 검사를 실시한 결과를 기록한 후 어떻게 진행하도록 기술되어 있는지 확인하기 위하여 필요한 문서화된 정보를 요구하였다.

36. 위 상황에 대하여 심사원의 올바른 행동과 가장 거리가 먼 것을 고르시오. (**4**)

① 계획된 결정사항이 충족스럽게 완료될 때까지, 제품이 고객에게 불출되지 않는지 확인한다.
② 불출을 승인하는 권한을 가진 자가 승인하고, 해당되는 경우 고객이 승인하면 불출할 수 있는지 확인한다.
③ 불출을 승인하는 권한이 누구에게 있는지 그리고 승인한 인원에 대한 추적성이 보장되는지 확인한다.
④ 검사원이 검사하여 합격판정을 하고 직접 불출을 승인하였으므로 부적합보고서를 발행한다.

- 수고하셨습니다 -