

	절 차 서	문서번호	SPEC-P-22
	복수사업장 인증 절차서	개정번호	4
		페이지	1 / 9

1. 목 적

이 절차서는 복수사업장을 보유한 조직의 ISO 9000인증에 있어서 경영시스템의 적합성에 대하여 적절한 신뢰성을 부여하고, 심사가 경제적인 측면과 효과적인 측면에서 실질적이고 타당함을 보장하기 위함이다.

2. 관련문서

SPEC-P-03, 계약검토 절차서
 SPEC-P-07, 인증수행범위관리 절차서
 SPEC-P-08, 인증자원관리 절차서
 SPEC-P-09, 심사업무 절차서
 SPEC-P-10, 심사검증업무 절차서
 SPEC-P-12, 인증서 발행관리 절차서

3. 용어의 정의

3.1 복수사업장을 운영하는 조직

- (1) 복수사업장을 운영하는 조직이란, 특정한 활동을 계획, 통제 또는 관리하는 중앙 집중적인 기능(이하 본사로 지칭) 및 이러한 활동을 전체적 또는 부분적으로 수행하는 현지 사무소나 지사망(사업장)을 소유한 조직으로 정의된다.
- (2) 이러한 조직은 고유한 법인체일 필요는 없지만, 그 조직의 모든 사업장은 그 조직의 본사와 법적 또는 계약적인 연계를 맺고 있어야 하며, 본사에서 작성, 수립 및 지속적으로 사후관리를 받는, 공통된 품질시스템을 갖추어야 한다. 이것은 필요한 경우 본사가 모든 사업장에 대한 시정조치를 취할 수 있는 권한이 있음을 의미한다. 이러한 사항은 본사와 사업장간의 계약서 등에 명시되어야 한다.

※ 복수사업장을 운영하는 조직의 예 :

- 1) 프랜차이즈를 운영하는 조직
- 2) 영업사무소망을 갖춘 제조사(본 문서는 판매망에 적용된다)
- 3) 복수 지사를 소유한 회사

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	2 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

4. 적용대상 조직의 조건

4.1 모든 사업장에서 제공하는 제품/서비스는 본질적으로 동일한 종류이어야 하며, 근본적으로 동일한 방법 및 절차에 의거하여 생산되어야 한다.

4.2 조직의 품질시스템은 중앙 통제계획 하에서 일괄적으로 관리되어야 하며, 본사의 경영검토를 받아야 한다. 모든 관련 사업장(본사의 관리부서 포함)은 조직의 내부심사 프로그램의 적용을 받아야 하며, 심사를 실시하기 전에 이 프로그램에 따라 감사를 받아야 한다.

4.3 조직의 본사가 심사 규격에 따라 경영시스템을 수립하고 있고, 아울러 조직 전체가 동 규격의 요구사항을 만족시킴을 입증하여야 한다. 이러한 입증시 관련 법규에의 적합성 여부에 대한 고려가 포함되어야 한다.

4.4 조직은 본사를 포함한 모든 사업장으로부터 최소한 다음사항들을 포함된 데이터를 수집하고 분석하는 능력과, 조직구조상의 변경을 수행할 수 있는 권한과 능력을 입증하여야 한다.

- 1) 시스템 문서화 및 시스템 변경
- 2) 경영 검토
- 3) 불만사항
- 4) 시정조치에 대한 평가
- 5) 내부심사 기획 및 결과에 대한 평가

4.5 “복수 사업장을 운영하는 조직”의 정의를 만족시키는 조직이라 해서 모두 적용할 수 있는 것은 아니며, 품질시스템의 효과에 대한 충분한 신뢰성을 확보하는데 있어서 다음과 같은 사항을 검토하여 동 사업장표본추출이 적절하지 않은 경우, 복수인증심사 사업장 표본추출을 실시하지 않도록 제한한다.

- 1) 세부인증수행범위 또는 활동(즉, 해당 세부인증수행범위 또는 활동에 대한 위험도 또는 복잡성에 대한 평가 결과를 근거로 하여야 한다는 것임)이 상이한 경우
- 2) 복수사업장 심사기준 적용대상이 되는 사업장 규모가 주관사업장 보다 큰 경우
- 3) 각 현장에서의 품질시스템 이행에 있어서의 다양성 큰 경우. 즉 여기에는, 상이한 활동, 상이한 계약 또는 상이한 법적 체계에 적합하기 위하여 품질시스템 내에 수립된 품질계획을 빈번히 수정하여야 하는 필요성이 발생하는 경우 등
- 4) 고객의 경영시스템 하에서 운영되는 임시 사업장인 경우

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	3 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

5. 계약검토

5.1 심사를 개시하기 전에, 이 절차서에 명시된 적용대상 조직의 기준에 대하여 고객에게 정보를 제공해야 하며, 기준이 충족되지 않은 경우에는 심사를 진행하지 않는다. 만일 심사를 수행하는 중에 고객이 동 기준의 적용 대상으로 부적합하다고 판명되는 경우에는 인증서가 발급되지 않을 것임을 고객에게 알린다.

5.2 계약담당자는 인증대상 품질시스템에 포함되는 활동의 복잡성 및 규모와 표본추출의 수준을 결정하기 위한 근거가 되는 사업장간의 차이점을 파악한다.

5.3 고객의 사업장들이 어느 범위까지 동일한 절차 및 방법에 의거하여 본질적으로 동일한 제품이나 서비스를 생산 또는 제공하는지를 각 사례별로 확인하고, 고객이 복수사업장 인증 범위에 포함시키고자 하는 사업장들이 이 기준을 만족시키는지에 대하여 검토하고, 긍정적인 검토결과가 나온 경우에 한하여 개별 사업장별로 이 절차의 기준에 의한 표본추출 절차를 적용한다.

5.4 서비스업을 하는 고객이 인증을 받고자 하나 모든 사업장이 동시에 인증을 받을 준비가 되어 있지 않은 경우, 고객은 인증서에 포함시키고자 하는 사업장을 사전에 인증원으로 통보해야 한다.

6. 심 사

6.1 문서심사

하나의 시스템만이 존재하므로 단지 일회의 문서 심사를 수행한다.

이 심사는 시스템이 종합적으로 관리되는 사업장(이하, 주관사업장)에서 이루어진다.

(1) 이 심사는 모든 사업장에 대한 감사가 이루어졌음을 확인하기 위해 내부심사에 대한 심사를 포함한다. 사업장수가 많을 경우, 심사 기간은 이러한 것을 반영하여 연장할 수 있다.

(2) 심사원은 본심사시 심사할 사업장을 결정한다. 심사대상 사업장은 사전 통보하지 않고 현장심사의 시작회의에서 통보할 수 있다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	4 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

- (3) 심사 프로그램에서는 사업장에서 심사가 이루어질 활동만 표시하고, 사업장 위치는 표시하지 않는다.
- (4) 심사대상 사업장 결정시, 심사원은 다음 사항을 고려한다.
 - 1) 내부심사결과
 - 2) 사업장크기
 - 3) 업무 절차에 있어서 경미한 차이점
- (5) 샘플은 가장 멀리 떨어진 사업장을 의도적으로 포함시켜서는 안된다. 회사는 계약서에 포함된 어떤 사업장에 대해서도 심사를 거절할 수 없다.
- (6) 문서심사에서 복수사업장 인증 조건에 맞지 않을 경우, 심사원은 사장 또는 그 대리인에게 보고한다. 심사가 다시 계획되고 계약 변경이 이루어진다.

6.2 현장심사 및 재심사

이러한 형태의 심사에서는 사업장간에 일관성이 있음을 보장하는데 중점을 둔다.

- (1) 부적합 또는 관찰보고서 작성방법
 - 1) 부적합 또는 관찰보고서는 가능한 한 개별 사업장의 문제보다는 시스템 결함에 대해 언급한다.
 - 2) 부적합으로 인한 재심사시 사업장 샘플수의 증가가 필요하다. 이 샘플에는 최초 심사 대상 사업장 또는 이전에 심사가 이루어지지 않은 사업장이 포함될 수 있다.
 - 3) 관찰보고서는 그 사항이 최초로 제기된 사업장 이외의 사업장에서도 사후 확인될 수 있도록 가능한 한 시스템에 대해 제기한다.
 - 4) 부적합 또는 관찰보고서는 회사에 제시하기 전에 심사팀장과 협의한다. 팀원들은 심사 기간 중 정기적으로 심사팀장과 유선 접촉을 해야 한다.

(2) 재심사

제기된 부적합 사항의 성격에 따라 달라진다.

- 1) 문제가 시스템의 주관 사업장의 관리에 관계되어 제기된 경우, 중앙사업장만의 재심사가 적당하다.
- 2) 여타 사업장에서 부적합 사항이 제기된 경우, 다른 사업장을 선정하고 주관 사업장을 재심사한다. 샘플의 크기는 사후관리 심사시와 같다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	5 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

6.3 사후관리심사

- (1) 심사원은 모든 활동, 부서 및 경영층이 사후관리심사 계획에 포함되도록 보장해야 한다.
- (2) 사후관리는 중앙 사업장에서 시작하여 다른 사업장에서 종결한다.
- (3) 내부심사의 검토 결과에 따라 심사할 사업장을 변경할 수 있다.
- (4) 심사할 사업장의 변경은 심사원이 관찰일지 및 프로그램에 기재한다.
- (5) 인증서 및 인증부속서는 매 심사시 심사원이 검토한다.

6.4 환경경영체제 심사시 특별히 중요한 환경적 측면을 가진 모든 사업장 및 업무단위는 인증이전에 반드시 심사를 받도록 하여야 한다.

7. 부적합사항의 처리

7.1 개별 사업장에서 부적합사항이 발견되는 경우, 다른 사업장들이 그 부적합사항으로 인해 영향을 받는지를 결정하기 위한 조사를 실시해야 한다. 따라서, 부적합사항이 모든 사업장에 적용되는 시스템 전체의 결함인지를 판정하기 위하여, 해당 부적합사항에 대한 검토를 고객에게 요구하고, 만일 시스템 전체의 결함인 것으로 판단되면, 시정조치는 본사 및 개별 사업장 모두에 대하여 실시되도록 한다. 그렇지 않다면, 조직은 사후조치 사항을 제한한 것에 대한 정당한 사유를 심사팀장에게 제시할 수 있어야 한다.

7.2 심사팀장은 이러한 조치사항에 대한 증거를 요구해야 하며, 관리가 제대로 이루어진다고 판단될 때까지 표본추출 빈도를 증가시켜야 한다.

7.3 심사팀장 인증심의 결정시, 특정한 개별 사업장에 대한 부적합사항이 있는 경우에는 이에 대한 만족스러운 시정조치가 취해질 때까지 전 사업장에 대하여 인증이 거부됨을 고객에게 알려준다.

7.4 고객이 단일 사업장의 부적합사항으로 인해 제기된 문제점을 해결하기 위해 해당 “문제를 야기시킨” 사업장을 인증 범위에서 제외하는 것은 허용되지 않는다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	6 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

8. 인증서의 발행

인증서는 기술사인증원 기본 인증서와, 필요시 부속서를 사용한다.

8.1 고객의 본사의 명칭과 주소가 명기된 하나의 기본 인증서를 발급한다.

8.2 인증에 관련된 모든 사업장의 목록이 기본 인증서 상에 직접 표기가 가능할 경우 기본인증서상에 기재하고, 그렇지 않을 경우, 부속서를 사용하여 기재한다.

8.3 인증 범위 또는 기타 인증에 대한 참조를 통해, 인증을 받은 활동은 목록에 기재된 사업장들의 망(network)에 의해서 수행됨을 명시한다.

8.4 각 사업장별 인증범위가 고객의 인증수행범위의 일부에만 해당되는 경우, 각 사업장별로 해당되는 인증범위를 인증서 및 부속서에 명확히 기재한다.

8.5 개별 사업장이 전체 인증범위에 해당하거나 세부인증범위에 해당하는 경우, 고객의 요청에 의해 특정한 개별 사업장을 위하여 단위인증서를 발행할 수 있으며, 이 경우 반드시 해당 단위인증서에 기본 인증서에 대해 명확히 언급한다.

8.6 고객의 본사 또는 특정한 개별 사업장에서 인증의 유지를 위해 요구되는 기준을 만족시키지 못하는 경우, 그 고객 전체에 대해 인증을 취소한다.(3.2 참조).

8.7 사업장 목록은 최신의 상태로 유지되어야 한다. 이를 위해, 고객은 사업장을 폐쇄할 경우 이를 인증원으로 통보하여야 한다. 고객이 이러한 통보를 하지 않는 경우, 인증서의 오용으로, 관련 절차에 따라 후속조치를 취한다.

8.8 사후관리/갱신심사 활동의 결과로 기존 인증서에 새로운 사업장을 추가될 경우, 인증서를 재발행한다.

주> 조직이 특정 작업을 수행하기 위해 설치한 건설현장과 같은 임시 사업장은 복수사업장 운영의 일부로 취급되지 않는다. 이러한 임시 사업장에서 수행되는 활동에 대한 표본추출은 인증의 대상이 되는 품질시스템을 보유한 상시 설치 사업장(permanent office)의 활동을 확인하는 목적으로 사용되며, 임시 사업장에 대해 인증서 발급하지는 않는다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	7 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

9. 표본추출

9.1 표본추출 기준

- (1) 표본의 추출방법은 (4)항의 기준을 고려하여 일부에 대해 선택적으로 선정하고, 일부에 대해서는 무작위 추출 방식 등을 이용한 비선택적 방법으로 선정하되, 결과적으로는 일련의 상이한 사업장들이 선택되어지도록 한다.
- (2) 최소 25%의 표본이 무작위로 추출한다.
- (3) 인증서의 유효기간 동안 선택된 사업장들의 상이성이 가능한한 최대화될 수 있는 방식으로 선택한다.
- (4) 사업장 표본선택시 고려사항
 - 1) 내부심사, 경영검토 또는 이전에 실시했던 인증심사의 결과
 - 2) 시스템의 성숙도 및 복잡성
 - 3) 불만사항의 기록 및 기타 시정 및 예방조치 관련 기록
 - 4) 사업장 규모에 있어서의 차이의 정도 및 교대근무
 - 5) 기능의 대표성
 - 6) 전체 사업장 인원의 분포
 - 7) 작업 절차에 있어서의 차이의 정도(다양성)
 - 8) 가장 최근의 인증심사를 받은 이후에 변경된 사항들
 - 9) 지리적 분포도
 - 10) 환경측면의 중요성과 범위(EMS)
 - 11) 민가만 환경과의 잠재적인 상호작용(EMS)
 - 12) 상이한 법적요건(EMS)
 - 13) 이해당사자의 견해(EMS)
- (5) 표본의 선정은 반드시 심사계획단계에서 이루어질 필요는 없으며, 본사에 대한 심사가 완료된 후에 실시될 수도 있다. 단, 표본에 대한 심사 이전에 본사에 표본으로 선택된 사업장의 명단을 통보하여야 한다.
- (6) 본사는 모든 경우의 인증심사시 항상 심사되어야 하며, 적어도 매년 1회 이상 사후관리의 일환으로 심사를 받아야 한다.

9.2 표본의 크기 산정

- (1) 복수사업장을 운영하는 조직에 대한 심사 및 인증의 일환으로서 사업장들을 심사하는 경우, 표본추출의 대상은 위 4항의 “적용대상 조직의 조건”을 만족하는 모든 사업장으로 한다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	8 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

(2) 표본의 크기 산정 방법

최초(갱신)심사시	사후관리심사시
$y = \sqrt{x}$ <p>(갱신심사시 표본의 크기는 최초심사와 동일하여야 한다. 그럼에도 불구하고, 지난 3년간 품질시스템이 효율적인 것으로 판명되어 왔다면, 표본의 수 산출에 아래의 공식을 적용할 수 있다.)</p> $y = 0.8 \sqrt{x}$	$y = 0.6 \sqrt{x}$ <p>(이 공식에 의한 표본의 수는 연간 표본추출되어야 하는 수임)</p>
y : 표본의 크기 x : 본사와 떨어져 있는 사업장의 수	

- (3) 추출된 표본의 크기가 (2)항의 적용에 따라 추출되었을 표본의 크기보다 작은 경우, 담당자는 그 사유를 기록하고, 절차에 맞게 운영하고 있음을 입증하여야 한다.
- (4) 본사는 상기 표본추출과 별도로 항상 심사를 받아야 한다.
- (5) 인증대상 품질시스템에 포함되는 활동에 대한 위험도 분석에서 다음과 같은 요인에 있어서 특별한 상황에 있음이 발견된 경우, 표본의 크기를 증가시킨다.
- 1) 현장의 규모 및 종업원 수
 - 2) 작업활동 및 품질시스템의 복잡성
 - 3) 사업장별 작업 관행들간의 변이
 - 4) 사업장별 기 수행된 활동들에 있어서의 변이
 - 5) 불만 사항과 기타 시정 및 예방조치 사항과 관련된 기록
 - 6) 작업활동이 다국적으로 이루어지는 경우
 - 7) 내부심사의 결과
- (6) 고객이 지사에 대한 상·하위 체계(예, 본사(중앙사무소)/국가별 사무소/지역별 사무소/지사)를 가지고 있을 경우, 상기에 규정된 최초심사용 표본추출 방식이 전 계층별로 적용되어야 한다.

예 :

1개의 본사 :	매 심사 주기(최초/사후관리/갱신)마다 방문
4개의 국가 사무소 :	표본 = 2 : 최소한 1개는 무작위 추출할 것.
27개의 지역 사무소 :	표본 = 6 : 최소한 2개는 무작위 추출할 것
1700개의 지사 :	표본 = 42 : 최소한 11개는 무작위 추출할 것.

9.3 사업장 수의 변경시 샘플산정 기준

- (1) 사업장 수가 추가 또는 줄어든 경우, 다음번 사후관리 심사시에 심사할 사업장 수는 새로 산정된 전체 사업장 수로부터 계산한다. 그럼에도 기존 범위내에 속할 경우, 추가 심사기간은 필요없다.

문서명	복수사업장 인증 절차서	SPEC-P-22 Rev. 4	9 / 9
-----	---------------------	---------------------	-------

- (2) 주관 사업장의 심사기간 중, 모든 신규 사업장의 내부심사 결과를 검토해야 한다.
- (3) 사후관리 심사 프로그램에 심사계획된 사업장 대신 신규 사업장으로 대체할 수 있다.

10. 심사일수 산정

10.1 문서심사

문서심사에 대한 심사기간은 사업장의 수에 의해 결정된다

사업장 수	심사기간
50이하	2일
50초과	3일

10.2 현장심사

- (1) 현장심사 기간은 각 사업장의 종업원 수, 즉 규모에 따라 결정한다.

종업원수	주관사업장 심사기간			개별 사업장 심사기간		
	최초	사후	갱신	최초	사후	갱신
19인 이하	2MD	1MD	2MD	1MD	1MD	1MD
20 ~ 29	3MD	1MD	2MD	1MD	1MD	1MD
30 ~ 59	5MD	2MD	3MD	1MD	1MD	1MD
60 ~ 99	5MD	2MD	3MD	2MD	2MD	2MD

- (2) 한 사업장의 종업원 수가 100명 이상일 경우 복수사업장 인증시스템이 부적당할 수 있다. 이러한 경우 사장 또는 경영대리인의 조언을 구한다.
- (3) 개별 사업장에는 관련되지 않고 단지 본사만 해당되어 본사에 대한 심사시에만 적용하는 기준이 있는 경우, 그러한 사항을 고려하여 심사일수를 단축할 수도 있다.
- (4) 작업활동의 복잡성도 심사일수의 단축에 있어 중요한 고려 대상이다.
- (5) 본사에 대해서는 심사일수 단축이 허용되지 않는다.
- (6) 복수사업장에 대한 최초심사 및 사후관리에 소요되는 총 심사일수(각 사업장 및 본사에 소요되는 심사일수의 총합)는, 그 모든 작업이 단일사업장에서(즉, 하나의 사업장에 회사의 모든 종업원이 근무하는 경우) 실시되는 경우에 산정되는 심사일수보다 적어서는 안된다. 대부분의 경우 그보다 훨씬 더 많은 심사일수가 소요된다.