

작업표준서와 교육기록도 존재합니다.

그런데 동일 불량이 반복 발생하고 있습니다.

ISO 9001 내부심사원은
어디서부터 추적해야 할까요?

ODI 관점에서는 아직 조항부터 가지 않습니다.

먼저 **상황**을 보겠습니다.

현재 확보된 정보는 단 두 가지입니다.

- 작업표준서 존재
- 교육기록 존재

그런데

- 동일 불량 반복 발생

입니다.

여기서 많은 내부심사원이 바로 7.2(역량)나 7.5(문서화된 정보)로 이동합니다.

하지만 그것은 **Document Evidence** 수준의 접근입니다.

첫 번째 판단

작업표준서와 교육기록이 있다는 사실은

통제가 존재한다는 증거일 뿐입니다.

반복 불량은

통제가 효과적인가?

라는 질문을 발생시킵니다.

즉,

존재(Existence)의 문제가 아니라

효과성(Effectiveness)의 문제입니다.

내부심사원의 추적 시작점

ODI라면 이렇게 들어갑니다.

Step 1

불량은 어디에서 발생하는가?

- 특정 공정인가?
- 특정 작업자만인가?
- 특정 설비인가?
- 특정 자재인가?
- 특정 교대조인가?

먼저 패턴을 찾습니다.

Step 2

작업표준서는 실제로 사용되고 있는가?

여기서 중요한 것은

"표준서가 있는가?"

가 아닙니다.

"작업자가 실제로 그 표준대로 작업하는가?"

입니다.

심사 질문 예시

최근 생산품 하나를 보여주십시오.

작업순서를 설명해 주십시오.

표준서와 실제 작업이 동일합니까?

Step 3

교육은 전달되었는가?

아니면 역량이 확보되었는가?

교육기록은

"교육 실시"

증거입니다.

하지만 반복 불량은

"교육 효과"

를 의심하게 만듭니다.

질문 예시

교육 후 숙련도를 어떻게 확인했습니까?

작업자 자격판정 기준이 있습니까?

불량 발생자와 교육이력은 연결 분석했습니까?

Step 4

불량 발생 시 조직은 무엇을 했는가?

여기가 매우 중요합니다.

동일 불량이 반복된다는 것은

이미 과거에 한번 이상 발생했다는 뜻입니다.

그러면 내부심사원은 반드시 추적해야 합니다.

최초 발생 시 원인분석을 했는가?

시정조치를 했는가?

효과성 검증을 했는가?

왜 동일 문제가 다시 발생했는가?

경험 많은 심사원이 가장 먼저 보는 곳

의외로

작업표준서도 아니고

교육기록도 아닙니다.

"이전 불량의 시정조치"

입니다.

왜냐하면

동일 불량 반복은

대부분 다음 중 하나입니다.

1. 원인분석 실패
2. 시정조치 부적절
3. 효과성 검증 미 실시
4. 관리계획 미 반영
5. 리스크 재평가 미 실시

조항은 마지막에 연결된다

ODI 사고 흐름은

상황 → 리스크 → 프로세스 → 통제 → 증거 → 효과성 → 조항 입니다.

이 사례에서 조항을 연결하면

- 작업표준 운영 문제 → 8.1 운용관리
- 역량 확보 문제 → 7.2 역량
- 데이터 분석 미흡 → 9.1 분석 및 평가
- 반복 불량 방치 → 10.2 부적합 및 시정조치

그러나 이것은 **최종 결과**입니다.

내부심사원이라면 제가 먼저 묻고 싶습니다.

"동일 불량이 반복된다고 하셨는데, 조직은 첫 번째 불량 발생 당시 어떤 원인분석과 시정조치를 수행했습니까?"

그 답변이 있어야 실제 리스크 노출 지점과 통제 실패 지점을 추적할 수 있습니다.