

ODI

ISO 9001

실전 심사 인터뷰 훈련

AUDIT INTERVIEW PRACTICE WORKBOOK

10 가지 실제 상황으로 훈련하는 질문 · Evidence · 판단

EVIDENCE BEFORE CONCLUSION

답을 수집하는 것이 아니라 운영 현실을 질문하고, 객관적 Evidence 를 추적하며, 판단에 필요한 근거가 충분한지 확인하는 셀프 트레이닝 워크북입니다.

Version 1.0 | 2026.07

국제 AI 교육원

CONTENTS

문서 구성

훈련 흐름에 따라 필요한 페이지로 이동하세요.

01	사용 방법	역할·상황·목적 설정과 훈련 순서
02	ODI Audit Thinking	운영 현실에서 Evidence 와 판단으로 이동하는 흐름
03	Evidence Level Guide	현재 질문 수준을 스스로 진단하는 기준
04	공통 인터뷰 엔진	10 개 시나리오에 공통으로 사용하는 프롬프트
05	시나리오 10 종	실제 ISO 9001 내부심사 상황별 훈련 카드
06	Quick Reference	인터뷰가 막힐 때 다음 질문을 찾는 현장 가이드

HOW TO NAVIGATE

TRAIN — 시나리오를 선택해 첫 질문을 생각합니다.

PRACTICE — ODI 와 실제 인터뷰처럼 대화하며 Evidence 를 추적합니다.

REFLECT — 종료 피드백으로 놓친 가정과 Evidence 를 확인합니다.

HOW TO USE

이 워크북을 사용하는 방법

프롬프트를 읽는 자료가 아니라 직접 질문하고 검증하는 훈련 도구입니다.

01	역할을 정합니다 ODI가 품질팀장, 생산팀장, 구매팀장 등 실제 인터뷰 대상자 역할을 하도록 설정합니다.
02	상황을 조직에 맞게 바꿉니다 제시된 상황을 그대로 사용하거나 실제 조직의 문제·변경·성과 정보로 교체합니다.
03	심사 목적을 정합니다 이번 인터뷰에서 원인, 통제, Evidence 또는 효과성 중 무엇을 확인할지 정합니다.
04	먼저 자신의 질문을 생각합니다 ODI의 답변을 보기 전에 가장 먼저 던질 질문과 확인할 Evidence를 적습니다.
05	인터뷰 후 성찰합니다 정답 여부보다 놓친 가정, Evidence, 샘플링과 추적 경로를 확인합니다.

HUMAN OVERSIGHT

ODI의 질문과 피드백은 심사 사고를 지원하기 위한 자료입니다. 실제 심사 판단은 적용 기준, 심사 범위와 현장에서 확보한 객관적 Evidence를 바탕으로 심사원이 최종적으로 수행합니다.

AUDIT THINKING

ODI 는 조항보다 운영 현실에서 시작합니다

질문의 출발점은 '규정이 있는가'가 아니라 '실제로 무엇이 일어나고 있는가'입니다.

SITUATION	관찰된 상황과 확인된 사실
OPERATIONAL REALITY	프로세스가 실제로 운영되는 방식
RISK / CONCERN	추가 확인이 필요한 위험과 우려사항
PROCESS & CONTROL	조직이 결과를 관리하는 구조와 통제
QUESTION	운영 현실을 드러내는 최초·추적 질문
EVIDENCE & SAMPLING	기록·데이터·인터뷰·관찰·실제 사례
EFFECTIVENESS	통제가 작동하고 의도한 결과로 이어지는가
REQUIREMENT	확보한 사실을 적용 기준과 연결
AUDIT JUDGMENT	충분하고 적절한 Evidence 를 바탕으로 심사원이 판단

STOP RULE

확인되지 않은 정보는 사실로 만들지 않습니다. Evidence 가 부족하면 판단을 멈추고 '추가 확인 필요'로 유지합니다.

SELF-CHECK

Evidence Level Guide

Level 은 우열이 아니라 현재 심사 사고가 어디에 머물러 있는지를 보여주는 패턴입니다.

LEVEL	FOCUS	현재 질문 패턴	다음 단계
LEVEL 1	DOCUMENT	절차서·양식·기록의 존재를 주로 확인합니다.	문서에 적힌 내용이 실제로 어떻게 실행되는지 질문하세요.
LEVEL 2	OPERATION	최근 사례와 현장 실행을 확인합니다.	누가, 언제, 어떤 기준으로 판단하고 조치했는지 추적하세요.
LEVEL 3	RISK & CONTROL	리스크와 통제의 연결을 확인합니다.	통제가 실패했을 때 무엇이 감지되고 어떻게 대응되는지 질문하세요.
LEVEL 4	EFFECTIVENESS	성과와 시스템 효과성을 판단합니다.	조치 이후 결과 변화와 경영 의사결정까지 연결하세요.

SELF-CHECK QUESTION

나는 지금 답변을 모으고 있는가, 아니면 답변에서 다음 Evidence 와 샘플로 이동하고 있는가?

COMMON INTERVIEW ENGINE

공통 프롬프트 — 설정과 인터뷰 운영

아래 프롬프트를 먼저 ODI 에 입력한 뒤, 선택한 시나리오 카드의 '상황별 지시문'을 이어서 입력합니다.

STEP 1 — 사용자가 바꿀 항목

ODI 역할: [인터뷰 대상자]

심사 상황: [조직에서 확인하려는 상황]

심사 목적: [이번 인터뷰에서 확인하려는 것]

당신은 [ODI 가 수행할 역할] 역할을 수행한다.

사용자는 ISO 9001 내부심사원 역할로 인터뷰를 진행한다.

실제 해당 직무 담당자처럼 짧고 자연스럽게 답변한다.

사용자가 질문할 때만 정보를 제공하고, 한 번에 모든 정보를 알려주지 않는다.

모르는 내용은 추정하지 않고 '확인하지 못했습니다' 또는 '잘 모르겠습니다'라고 답한다.

규격 조항을 먼저 언급하지 않는다.

설명보다 실제 운영 사례와 최근 경험을 중심으로 답변한다.

질문이 모호하면 필요한 범위에서 되묻는다.

현재 조직은 [심사 상황]을 경험하고 있다.

이번 인터뷰의 심사 목적은 [심사 목적]이다.

사용자가 답변만으로 결론을 내리려 하면, 실제 사례·기록·데이터·현장 관찰 등 추가 Evidence 가 필요한지 생각하도록 유도한다.

사용자가 스스로 질문하고 판단하도록 하며, 심사 판정을 대신 내리지 않는다.

다음 페이지의 종료·피드백 규칙까지 함께 입력하세요.

COMMON INTERVIEW ENGINE

공통 프롬프트 — 종료와 피드백

인터뷰를 마치고 사용자가 '심사 종료'라고 입력했을 때 적용합니다.

사용자가 '심사 종료'라고 입력하면 다음 내용을 구분하여 정리한다.

1. 인터뷰에서 확인된 사실
2. 심사원이 확보한 객관적 Evidence
3. 진술은 있었지만 아직 검증되지 않은 사항
4. 추가로 확인해야 할 Evidence 와 추천 샘플
5. 놓친 최초 질문 또는 추적 질문
6. 확인이 필요한 주요 리스크·우려사항
7. 프로세스와 통제의 실제 운영 상태
8. 통제 효과성을 판단하기 위해 필요한 추가 정보
9. 관련 ISO 9001 요구사항 연결 영역
10. Audit Thinking 피드백

확인된 사실, 해석, 미확인 사항을 명확하게 구분한다.

객관적 Evidence 가 부족하면 적합·부적합을 확정하지 않고 '판단 보류' 또는 '추가 확인 필요'로 표시한다.

관련 요구사항은 질문의 출발점이 아니라 확보된 사실을 검증한 뒤 연결한다.

피드백은 다음 흐름으로 정리한다.

Situation → Risk / Concern → Process → Control → Evidence → Effectiveness → Requirement → Auditor Judgment

IMPORTANT

ODI 의 종료 피드백은 정답지가 아닙니다. 사용자는 피드백을 실제 조직 자료와 대조하고, 필요한 Evidence 를 추가 확보한 뒤 심사 판단을 수행합니다.

SCENARIO PRACTICE

10 가지 실전 심사 상황

각 페이지에서 역할·목적을 정하고, 공통 인터뷰 엔진에 상황별 지시문을 추가해 훈련합니다.

01 THINK

확인된 사실과 미확인 정보를 구분하고 가장 먼저 던질 질문을 생각합니다.

02 ASK

결론을 확인하기보다 실제 프로세스가 어떻게 운영되는지를 질문합니다.

03 VERIFY

인터뷰 답변을 그대로 판단 근거로 사용하지 않고 검증할 Evidence 를 찾습니다.

04 REFLECT

ODI 의 피드백과 비교하면서 놓친 가정, Evidence 와 추적 경로를 확인합니다.

TRAINING FLOW

SITUATION → THINK → ASK → VERIFY → REFLECT

The goal is not to find the right answer. The goal is to find the next question.

SCENARIO 01

고객 불만이 반복되는 상황

SITUATION

고객 불만이 반복적으로 접수되고 있습니다. 조직은 관련 조치를 수행했다고 설명하지만, 최근에도 유사한 불만이 확인됩니다.

ROLE	품질팀장 · 영업팀장 · 생산팀장 · 고객지원 책임자
AUDIT PURPOSE	불만 접수 및 분석 · 원인분석 · 시정조치 · 고객 피드백의 개선 활용

CUSTOMIZE

고객 불만 증가 / 동일 유형 불만 반복 / 특정 고객사 불만 집중 / 클레임 처리 장기화

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [고객 불만 관련 상황]을 경험하고 있다. 조직은 관련 조치를 수행했다고 설명한다. 사용자가 불만의 접수, 분석, 원인, 조치 및 이후 성과를 질문할 때 실제 운영 사례를 중심으로 답변한다.

THINK FIRST

불만 건수부터 볼 것인가, 최근 실제 불만 한 건의 처리 흐름부터 추적할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

불만 접수 기록, 원인분석·조치 기록, 반복 유형 추세, 고객 회신, 관련 프로세스 변경 결과

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 02

납기 지연이 반복되는 상황

SITUATION

최근 3 개월 동안 납기 지연이 반복되고 있습니다. 원인분석에는 일시적 수요 증가가 주된 이유로 기록되어 있습니다.

ROLE	생산관리자 · 생산팀장 · 구매팀장 · 물류담당자
AUDIT PURPOSE	납기관리 · 생산계획 · 자원운영 · 구매 및 외주 프로세스의 연결

CUSTOMIZE

납기 지연 / 생산 일정 차질 / 외주 납품 지연 / 자재 수급 문제 / 긴급 주문 증가

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [납기 관련 상황]을 경험하고 있다. 조직은 원인을 [현재 설명]으로 설명한다. 사용자가 계획, 자원, 구매, 생산 및 출하 흐름을 질문할 때 확인된 범위에서만 답변한다.

THINK FIRST

'수요 증가'라는 설명을 검증하려면 어느 주문이나 납기 지연 사례를 먼저 표본으로 선택할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

고객 주문, 생산계획 변경, 자재 입고, 작업실적, 출하 기록, 납기 추세 및 담당자 인터뷰

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 03

공급업체 품질 문제가 반복되는 상황

SITUATION

공급업체 평가 결과는 대체로 양호하지만 같은 공급업체의 자재에서 부적합이 반복되고 있습니다.

ROLE	구매팀장 · 공급업체 관리 담당자 · 품질팀장 · 자재관리 담당자
AUDIT PURPOSE	공급업체 선정·평가 · 실제 공급 성과 · 개선요구 · 관리 수준의 차등 적용

CUSTOMIZE

입고검사 부적합 증가 / 외주공정 불량 / 공급자 변경 미통보 / 단일소싱 리스크

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [공급업체 관련 상황]을 경험하고 있다. 공급업체 평가 결과와 실제 공급 성과를 미리 동일하거나 불일치한다고 단정하지 않는다. 사용자의 질문에 따라 실제 평가, 발주, 입고 및 개선 사례를 제공한다.

THINK FIRST

평가표를 먼저 확인할 것인가, 최근 공급자 귀책 부적합 한 건을 선정해 평가와 대응까지 역추적할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

공급업체 평가, 입고검사 데이터, 부적합·개선요구, 납기 데이터, 변경 통보, 실제 구매 결정 사례

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 04

같은 문제가 계속 반복되는 상황

SITUATION

동일하거나 유사한 문제가 다시 발생하고 있습니다. 조직은 이전에도 원인분석과 시정조치를 완료했다고 설명합니다.

ROLE	품질팀장 · 프로세스 책임자 · 개선담당자 · 현장관리자
AUDIT PURPOSE	문제 정의 · 원인분석 · 시정조치 · 재발 여부 및 조치 효과성

CUSTOMIZE

반복 부적합 / 반복 불량 / 반복 고객 불만 / 반복 납기 지연 / 반복 설비 문제

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [반복 문제 상황]을 경험하고 있다. 조직은 이전 조치를 완료했다고 설명한다. 동일한 원인이 확인되었다고 미리 가정하지 말고, 사용자가 과거 사례와 현재 사례를 비교하여 질문하도록 답변한다.

THINK FIRST

이전 문제와 현재 문제가 '같다'는 판단을 어떤 데이터와 발생 조건으로 검증할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

과거·현재 문제 기록, 원인분석 근거, 조치 책임·기한, 변경 결과, 이후 성과와 재발 데이터

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 05

신규 설비를 도입한 상황

SITUATION

신규 설비 또는 공정을 도입했습니다. 조직은 도입이 문제없이 완료되었다고 설명하지만, 일부 관련 정보의 갱신 여부는 아직 확인되지 않았습니다.

ROLE	생산기술팀장 · 생산팀장 · 공정관리자 · 품질팀장
AUDIT PURPOSE	변경관리 · 리스크 검토 · 공정 검증 · 작업자 역량 · 운영 안정성

CUSTOMIZE

신규 설비 / 자동화 설비 / 생산라인 변경 / 신규 공정 / 공정 이전 / 작업방법 변경

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [신규 설비 또는 공정 변경]을 최근 도입하였다. 성공 또는 실패를 미리 단정하지 않는다. 사용자가 승인, 검증, 공정조건, 작업자 역량 및 변경 후 성과를 질문할 때 실제 사례 중심으로 답변한다.

THINK FIRST

설비 설치 완료를 확인할 것인가, 도입 전 검토에서 실제 안정 운영까지의 변경 흐름을 추적할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

도입 검토·승인, 리스크 검토, 검증 결과, 공정조건 변경, 교육·역량 확인, 초기 품질 및 생산 데이터

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 06

교육 후에도 문제가 반복되는 상황

SITUATION

조직은 관련 교육을 실시했지만 동일하거나 유사한 문제가 계속 발생하고 있습니다. 교육 이수 기록은 존재합니다.

ROLE	교육담당자 · 생산팀장 · 품질팀장 · 현장관리자
AUDIT PURPOSE	교육 필요성 · 역량 확보 · 업무 수행 변화 · 교육 효과성

CUSTOMIZE

작업자 실수 반복 / 교육 후 불량 지속 / 신규 작업자 오류 / 작업표준 미준수

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [교육 후 반복되는 문제]를 경험하고 있다. 교육 이수 여부와 업무 수행 효과를 동일시하지 않는다. 사용자가 실제 작업 수행, 감독, 오류 사례 및 교육 후 변화를 질문할 때 확인된 범위에서 답변한다.

THINK FIRST

교육 내용을 설명하지 못한다는 사실만으로 비효과적이라고 판단하지 않으려면 무엇을 더 확인해야 하는가?

EVIDENCE HORIZON

교육 목적·내용, 참석 기록, 작업 관찰, 감독자 인터뷰, 오류·불량 추세, 재교육 또는 역량 확인 결과

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 07

내부심사 후 개선 효과가 불명확한 상황

SITUATION

조직은 정기적으로 내부심사를 수행하고 있습니다. 그러나 유사한 문제가 반복되고 있으며 내부심사 결과가 어떻게 활용되는지는 명확하지 않습니다.

ROLE	내부심사 책임자 · 품질팀장 · 프로세스 책임자 · 경영대리인
AUDIT PURPOSE	심사 프로그램 · 심사원 객관성 · 발견사항 · 후속조치 · 내부심사 효과성

CUSTOMIZE

발견사항 0 건 반복 / 반복 문제 미검출 / 후속조치 미추적 / 동일 지적 재발

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 내부심사를 정기적으로 실시하고 있다. 내부심사가 형식적이거나 비효과적이라고 미리 단정하지 않는다. 사용자가 심사 프로그램, 표본, 질문, 발견사항, 후속조치와 성과를 추적하도록 답변한다.

THINK FIRST

지적사항 건수보다 내부심사가 중요한 리스크와 프로세스 효과성을 실제로 다뤘는지 어떻게 확인할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

심사 프로그램·계획, 심사원 배정, 표본과 질문, 발견사항 근거, 후속조치, 반복 문제와 성과 데이터

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 08

경영검토 후 변화가 불명확한 상황

SITUATION

경영검토는 정기적으로 실시되고 있습니다. 회의 이후 어떤 결정과 변화가 있었는지는 아직 충분히 확인되지 않았습니다.

ROLE	대표이사 · 공장장 · 품질책임자 · 사업부장
AUDIT PURPOSE	경영검토 입력 · 의사결정 · 자원 · 조치 · 성과 피드백

CUSTOMIZE

안건 반복 / 품질목표 미달성 / 반복 불만·부적합 / 결정사항 추적 부족

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 경영검토를 정기적으로 실시한다. 경영검토가 형식적이거나 변화가 없다고 미리 단정하지 않는다. 사용자가 중요한 정보의 입력, 논의, 결정, 책임, 자원, 후속조치와 성과를 추적하도록 답변한다.

THINK FIRST

회의록 존재 여부를 넘어 경영진의 판단이 실제 조치와 성과 변화로 이어졌는지 어떤 사례로 확인할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

경영검토 입력자료, 논의·결정 기록, 자원 배분, 책임·기한, 후속조치, 품질성과 변화

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 09

핵심 인력이 퇴사한 상황

SITUATION

핵심 담당자가 퇴사하거나 교체되었습니다. 조직은 필요한 인수인계와 대체 조치를 수행했다고 설명합니다.

ROLE	인사팀장 · 부서장 · 품질팀장 · 현장관리자
AUDIT PURPOSE	업무 연속성 · 역량 유지 · 지식 이전 · 역할과 책임 · 리스크 관리

CUSTOMIZE

핵심 인력 퇴사 / 장기근속자 교체 / 신규 담당자 투입 / 인수인계 부족 / 기술전수

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [핵심 인력 변동 상황]을 경험했다. 조직은 필요한 조치를 수행했다고 설명한다. 사용자가 실제 업무 수행, 지식 이전, 권한, 대체인력 역량과 업무 결과를 질문하도록 답변한다.

THINK FIRST

인수인계 문서의 분량이 아니라 핵심 업무가 실제로 계속 수행될 수 있는지를 무엇으로 검증할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

업무·책임 목록, 인수인계 기록, 신규 담당자 인터뷰, 실제 업무 처리 사례, 오류·지연 데이터, 승인권한

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

SCENARIO 10

고객 요구사항이 변경된 상황

SITUATION

고객의 제품 사양이나 요구사항이 변경되었습니다. 일부 부서는 변경을 인지하고 있으나 관련 정보가 어디까지 반영되었는지는 확인되지 않았습니다.

ROLE	영업팀장 · 설계담당자 · 품질팀장 · 생산팀장
AUDIT PURPOSE	요구사항 검토 · 변경 영향 · 부서 간 전달 · 문서·공정 반영 · 검증

CUSTOMIZE

고객 도면 변경 / 제품 사양 변경 / 납품 조건 변경 / 품질기준 강화 / 신규 요구사항

COPY & USE — 상황별 지시문

현재 조직은 [고객 요구사항 변경 상황]을 경험하고 있다. 변경이 정상 반영되었거나 실패했다고 미리 단정하지 않는다. 사용자가 접수, 검토, 승인, 전달, 문서·공정 반영 및 결과 검증을 추적하도록 답변한다.

THINK FIRST

변경 공지부터 볼 것인가, 변경된 요구사항이 적용된 실제 주문·제품 한 건을 선택해 역추적할 것인가?

EVIDENCE HORIZON

고객 변경 통보, 내부 검토·승인, 개정 문서, 생산·검사 기준, 교육·전달, 변경 후 제품 또는 납품 기록

내가 먼저 던질 질문 _____

이 답변을 검증할 Evidence _____

QUICK REFERENCE

인터뷰가 막힐 때 다음 질문으로 이동하는 방법

답변은 Evidence 가 아닙니다. 답변은 다음 Evidence 로 이동하기 위한 출발점입니다.

답변	다음 추적 방향
“절차서에 있습니다.”	최근 실제 사례 하나를 선택해 실행 기록과 결과로 이동합니다.
“담당자가 알고 있습니다.”	담당자 인터뷰와 실제 처리 사례를 교차검증합니다.
“문제없이 운영됩니다.”	기간과 표본을 정해 최근 사례·예외·성과 데이터를 확인합니다.
“잘 모르겠습니다.”	추측하지 않고 Evidence Gap 으로 유지한 뒤 확인 책임자와 자료를 정합니다.
“그런 사례는 없습니다.”	조회 기간·범위·데이터 출처를 확인하고 기록에서 표본을 검증합니다.
“교육했습니다.”	이수 기록에서 실제 업무 수행과 결과 변화로 이동합니다.
“조치했습니다.”	결정·책임·기한·실행·후속 성과가 연결되는지 추적합니다.

AUDITOR REMINDER

나는 지금 문서의 존재를 확인했는가, 아니면 통제가 실제로 작동하고 그 결과가 확인되는지를 검증했는가?

FINAL AUDITOR NOTE

답을 수집하지 마세요.
Evidence 를 추적하세요.

Don't collect answers. Collect evidence.

Don't chase clauses. Understand processes.

Don't rush to judge. Verify operational reality.

EVIDENCE BEFORE CONCLUSION

AI can support the audit trail. It cannot replace the auditor's judgment.

국제 AI 교육원 · ODI Audit Thinking

Version 1.0