「ISO 9001/14001 통합인증 최초 심사용역」

과 업 지 시 서

2018. 9

서울교통공사
Seoul Metro

1. 개요

가. 과업명 : ISO 9001/ ISO 14001 통합인증 최초 심사 용역

나. 과업 기한 : 착수일로부터 60일 이내

다. 인증 대상 : 서울교통공사(현업 15개 부서, 직원수 3,759명)

2. 목적

본 서울교통공사(이하 '**발주자**'라 한다)의 현업기관 업무(이하 '교통공사 업무'라 한다)에 대하여 ISO 9001/ ISO 14001 요구사항에 따라 최초 심사를 통한 적합성 평가로 ISO 9001/ ISO 14001 인증서를 취득하는 것을 목적으로 합니다.

3. 인증대상 및 수행범위

가. 인증대상 : 서울교통공사 현업 15개 부서

회사명	서울교통공사	**대표자**	김태호
인증범위	도시철도 운영 및 유지관리 / Operation and Maintenance of Urban Railroad		
	인증사업장 15개 사업소 / **3,759명**		

분야	**사업소명**	**주 소**	**직원수**
안전관리본부	제2종합관제센터	서울특별시 성동구 천호대로 346	200
고객서비스본부	상계서비스안전센터	서울특별시 노원구 상계로 182(상계동, 4호선 상계역)	167
차량본부	도봉차량사업소	경기도 의정부시 서계로 42	278
승무본부	동대문승무사업소	서울특별시 중구 을지로 287(서울메트로 동대문별관)	312
기술본부	승강장안전문관리단	서울특별시 용산구 이태원로 286 한강진별관	449
	승강기관리단	서울특별시 동작구 현충로 257(동작동, 4호선 동작역)	90
	장비관리단		284
	전기2사업소	서울특별시 서초구 효령로 5(방배동)	413
	정보통신1사업소		214
	궤도1사업소		331
	신호2사업소		383
	기계1사업소		145
	전자2사업소		245
	토목1사업소		127
	건축1사업소		121

나. 수행범위

1) 교통공사 업무에 대한 ISO 9001 / ISO 14001 인증 최초 심사
2) 1단계 심사 및 2단계 심사를 통한 적합성 평가
3) 인증서(한글, 영문), ISO 9001/14001 현판 등 인증심사 후 결과물

4. 과업수행 내용

가. 추진 조직의 구성

1) 본 과업 추진을 위해 계약의 상대자(이하 "**계약상대자**")는 계약체결 후 7일 이내에 과업에 착수하여야 하며, 인증을 위해 팀을 구성하고(이하 "**심사팀**"), 팀의 대표자(이하 "**심사팀장**")는 "**착수신고서**", 각 팀원의 "**보안각서**"를 작성하여 발주자에게 제출하여야 합니다.
2) 추진 조직의 구성은 "발주자"에게 심사 수행 이전에 보고되어야 하며 "계약상대자"는 이때 심사팀의 구성과 함께 과업수행 제반의 사항에 대해 협의 하여야 합니다.
3) 1단계 심사 수행이전 "계약상대자" 및 "심사팀장"은 현 공사의 품질·환경 경영현황을 파악하기 위한 조직정보를 제공받게 됩니다. ISO 요구사항의 최고경영자 및 인증업무를 수행할 대리인(이하 "**경영대리인**") 현업 부서의 문서 등을 관리하는 주관 업무부서(이하 "**주관부서**") 및 인증 총괄부서의 정보를 포함합니다.

나.1단계 심사 수행

1) 경영시스템 문서의 구축 상태
2) 위치 및 사업장의 확인
3) 프로세스 및 운영관리 파악
4) 고객 요구사항 및 중요한 측면의 파악
5) 인증범위의 확인
6) 내부심사 및 경영검토 실적의 확인
7) 해당 경영시스템 표준 또는 기타 기준 문서 등, 모든 요구사항의 적합성에 관한 정보 및 증거

8) 규범적 요구사항, 방침, 성과목표 및 세부목표, 해당 법적 요구사항, 책임, 인원의 적격성, 운영, 성과 데이터, 내부 심사의 발견사항과 결론을 연계하여 2단계 심사 전에, 문서화된 시스템이 심사기준에 적합한지를 결정하기 위한 심사대상 기관의 문서 검토

다. 2단계 심사 수행

1) 심사계획서

가) 심사팀장은 심사수행과 관련하여 “발주자”, “심사팀”, “계약상대자” 사이의 합의를 위한 근거를 제공하기 위하여 심사계획서를 작성하여야 합니다.

나) 심사계획서에는 다음 사항을 포함하여야 합니다.

- 목적
- 심사기준 및 모든 참조 문서
- 심사대상 조직단위, 기능단위 및 프로세스의 파악을 포함하는 심사범위
- 현장심사 활동이 수행되는 일자 및 장소
- 경영대리인 및 심사팀 회의를 포함한 현장심사 활동의 예상 시간 및 기간
- 심사팀원 및 동반 인원에 대한 역할 및 책임
- 중요한 심사영역에 대한 적절한 자원의 배정

다) 심사계획서는 현장심사 활동이 시작되기 일주일 전에 “발주자”에게 제시되어야 하며, “발주자”에 의해 검토되고 수용되어야 합니다.

라) “발주자”는 심사계획서에 대해 이의를 제기할 수 있고, 심사계획서의 개정이 필요한 경우 심사 진행 전에 쌍방간 협의되어야 합니다.

2) 시작회의

시작회의 때 심사원은 비밀 준수와 관련된 사항에 대한 확인을 하여야 하고, 심사수행 또는 결론에 대한 이의제기 시스템에 대한 정보를 제공하여야 합니다.

3) 인터뷰

가) 인터뷰는 정규 근무시간에 실시되어야 하며, 인터뷰 대상자의 평상시 근무 장소에서 실시되어야 합니다.

나) 응답이 편중된 질문(예. 유도질문)은 피해야 하고 인터뷰 결과는 요약되어 인터뷰 대상자와 검토하여야 합니다.

4) 심사범위의 변경

현장심사 활동의 진행에 따라 심사범위 변경의 필요성이 명확하게 된 경우, “발주자”와 함께 협의하여 승인되어야 합니다.

5) 심사증거 및 부적합

가) 검증 가능한 정보만이 심사증거가 될 수 있고, 심사증거는 기록되어야 하며 심사기준에 따라 평가되어야 합니다.

나) 부적합 사항 및 그것을 뒷받침하는 심사증거는 반드시 기록되어야 하고, 부적합사항에는 등급이 부여될 수 있습니다.

다) 심사증거가 정확하고 부적합한 사항에 대하여 이해했다는 동의를 얻기 위하여 “발주자”와 함께 검토되어야 합니다.

6) 종료회의

가) 종료회의는 심사팀장의 주관 하에 개최하며, “발주자”가 이해하고 동의하는 방식으로 심사 발견사항 및 심사 결론을 제시하고, 만약 부적합한 사항에 대한 조치가 필요한 경우, “발주자”가 시정조치 및 예방조치 계획을 제시할 시점을 합의하기 위하여 개최되어야 합니다.

나) 종료회의에는 “발주자”의 간부 및 담당직원 이외에 주관부서 담당자나 다른 관계자도 참석할 수 있습니다.

다) 심사팀과 “발주자” 사이에 심사 발견사항 및 심사 결론과 관련한 의견차이는 논의되어야 하고, 가능하다면 해결되어야 합니다. 만약 해결되지 않는다면, 모든 의견이 기록되어야 합니다.

라) 개선을 위한 권고사항이 제시되어야 합니다. 단, 심사원은 권고사항이 의무가 아니라는 점을 강조해야 합니다.

7) 심사보고서

가) 심사팀장은 심사보고서 작성 및 내용에 대해 책임을 져야 합니다.

나) 심사보고서는 심사에 대하여 완전하고, 정확하며 간결하고 명확한 기록을 제시하고, 다음 사항을 포함하거나 언급하여야 합니다.

· 심사목적

· 심사범위, 특히 조직적 및 기능적 단위 또는 심사대상 프로세스 그리고

소요 시간의 식별

- 심사의뢰자 식별
- 심사팀장 및 심사팀원 식별
- 현장심사가 수행된 일자 및 장소
- 심사기준
- 심사발견사항
- 심사결론
- 개선을 위한 권고사항
- 해당되는 경우, 심사팀과 “발주자”간에 해결되지 않은 의견 불일치 사항
- 해당되는 경우, 합의된 후속조치 계획
- 해당되는 경우, 내용의 기밀성에 대한 기술

다) 심사보고서는 현장심사 종료 후 일주일 이내에 발행되어야 합니다. 지연될 경우, 그 사유를 “발주자”와 협의하고 차후 발행일이 합의되어야 합니다.

라) 심사보고서는 심사프로그램 절차에 따라 날짜가 기입되고, 검토되며 승인되어야 합니다.

마) 승인된 심사보고서는 관련부서에 배포되어야 합니다.

바) 심사보고서는 “발주자”의 재산이므로, “심사팀원” 및 “계약상대자”는 보고서의 기밀을 존중하고 유지하여야 합니다.

라. **보안사항**

1) “계약상대자”는 심사 중에 획득한 정보나 문서, 또는 최종보고서를 법률에 의해 요구되는 경우를 제외하고는, “발주자”의 승인 없이 제3자에게 제공하여서는 안됩니다.

2) “계약상대자”는 과업수행 시 기타 보안상 결함이 없도록 하여야 하며 보안사항 불이행으로 발생되는 모든 책임은 “계약상대자”에게 있습니다.

마. **인증서 발행**

“계약상대자”는 심사가 완료되면, 인증서를 발행하여야 하며 인증서는 한글과 영문으로 각각 작성하여야 합니다.

바. **사후심사 관리**

1) 품질/환경경영시스템의 지속적 사후관리를 위한 교육 필요시 그 장소 및 대상, 내용에 대해 상호협의 후 시행할 수 있습니다.

2) “계약상대자”는 “발주자”의 품질/환경경영시스템의 지속적 사후관리를 위해 “발주자”의 자료요청에 응하여야 하며, 필요한 경우 선진외국의 전문정보 및 국내 타기관의 사례들을 서면으로 “발주자”의 요구에 맞게 자료화하여 제공하여야 합니다.

5. 과업 수행계획서

계약상대자는 착수 후 **7일 이내**에 다음 항목을 포함한 과업 수행계획서를 “발주자”에게 제출 후 승인을 받고, 과업수행에 착수하여야 합니다.

가. 심사계획서, 심사 세부 일정표

나. 심사원 재직증명서

다. 심사원 인원투입계획 및 일정

6. 과업 완료 후 성과품 제출

가. 최종보고서(심사보고서)

나. ISO 인증서(국문, 영문 각1부)

다. ISO 9001/ 14001 인증 현판은 아래와 같은 형태 및 크기로 제작

1) 크기 : 동판 400mm × 280mm, 현판 480mm × 330mm

2) 개수 : 동판 1개, 현판 1개

7. 과업 수행요건

가. 심사원의 적격성

1) 과업수행에 참여하는 심사원은 심사원 자격취득 후 실무 심사요건의 적격성을 갖추어야 하며, 공공기관 또는 철도분야의 인증심사 수행경험이 풍부한 자이어야 합니다.

2) 심사팀 구성원이 필요한 지식과 기술을 갖추지 못한다면, 기술전문가를 포함시킴으로써 이를 충족시킬 수 있습니다. 단, 기술전문가는 심사원의 감독하에 활동하여야 합니다.

나. 심사원칙

1) 본 과업이 경영방침과 관리를 지원하는 효과적이고 신뢰성 있는 도구가 되고, 적절하고 충실한 심사결론을 제공하기 위해 “계약상대자” 소속 심사원은 다음의 원칙을 준수하여야 합니다.

가) **윤리적 행동** : 신뢰, 성실, 비밀 준수 및 분별력은 심사원의 심사수행에 필수적입니다.

나) **공정한 보고** : 심사 발견사항, 심사결론 및 심사보고서는 진실하고 정확해야 하며, 심사기간 중 직면한 중대한 장애 및 심사팀과 심사대상 기관 사이에 해결되지 않고 서로 상충되는 의견은 보고하여야 합니다.

다) **직무상 적절한 주의** : 심사원은 자신들이 수행하는 업무의 중요성 그리고 심사 의뢰자가 심사원에게 기대하는 신뢰에 따라 주의를 기울여야 합니다.

라) **독립성** : 심사원은 심사대상이 되는 활동과 독립적이고, 편견 및 이해상충이 없어야 합니다. 심사원은 심사발견사항 및 심사결론이 심사 증거에만 근거한다는 것을 보장하기 위하여 심사 과정 전반에 걸쳐 객관적인 심리상태를 유지하여야 합니다.

2) “발주자”는 위 원칙에 의거, 합당한 이유를 들어 심사원의 교체를 요구할 수 있고, “계약상대자”는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 합니다.

8. 기타 사항

가. 과업수행의 모든 사항은 본 과업지시서에 의하여 수행하며, 이에 규정되지 아니한 사항은 “발주자”와 협의하여 수행하여야 합니다.

나. “계약상대자”는 본 과업지시서에 명시되어 있지 않지만, 과업의 목적 달성을 위하여 필요한 사항에 대한 “발주자”의 서면 지시를 본 과업지시의 내용으로 간주하여 시행하여야 합니다.

붙임 1. 착수 신고서(양식)
2. 보안각서(양식) 끝.

붙임 1

착 수 신 고 서

1. 용 역 명 :

2. 계약금액 :

3. 계 약 일 :

4. 착 수 일 :

상기와 같이 착수하였기에 착수신고서를 제출합니다.

2018 . . .

주 소 :

상 호 :

계약상대자 : (인)

서울교통공사사장 귀하

붙임 2

보 안 각 서

본인은 2018년 월 일 계약 체결한 ISO 9001/ ISO 14001 통합인증 최초 심사 용역을 시행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 각서로 제출합니다.

1. 본인은 본 용역을 시행함에 있어 계약서 및 과업 지시서상의 제반 보안사항을 철저히 이행할 것임.

2. 본인은 보안사항을 외부에 누설시켜 중대한 문제점을 야기 시켰을 경우에는 보안관계 제 법규에 의거 처벌받아도 이의를 제기하지 않을 것임.

2018. . .

소 속 :

직 위 :

성 명 : (인)

서울교통공사사장 귀하