

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증을 통한 제조기업에서 서비스믹스 경쟁력 강화

제 27편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000 품질경영시스템(QMS : Quality Management System)의 경영책임에 대해서 살펴보면

첫째로, 경영의지는최고경영자를품질경영시스템의 개발및 실행, 그리고품질경영시스템의과성을 지속적으로한 의지의실행증거를다음을통하여제시하여야한다.

- 법적및 규제 요구사항뿐만아니라고객요구사항을 충족의중요성을조직과의소소통, 품질방침 수립, 품질목표수립, 경영검토의실행, 자원의가용성보장, 제품안전성확보

둘째로, 고객중심은최고경영자고객요구사항이결정됨을보장하고, 고객만족진목표에따라고객요구사항이충족됨을보장하여야한다.

셋째로, 품질방침은최고경영자는품질방침이다음과같이되도록보장하여야한다.

- 조직의목적에 적절하고, 요구사항을충수한다는 의지와품질경영시스템의과성을지속적으로 개선한다는의지를포함하며품질목표의수립및 검토를위한틀을제공, 따라서, 조직내에서의사소통되고이해, 지속적인적절성을검토하는것이다.

(※ 매년초 품질방침 수립시에 품질목표설정)

넷째로, 기획은품질 목표는 최고 경영자를 제품에 대한 요구사항을 충족시키는 데 필요한 것을 포함하는 품질 목표가조직내의관련되는기능 및 계층에서수립됨을보장하여야한다.

품질목표는측정이가능하여야하며품질방침과일관성이있어야한다.

* 품질목표달성을위한 세부 실행목표는각 부서(팀)별로 정해지며각부서장(팀장)은그에 따라세부적으로달성해야할목표를정하여매년초 경영검토시에보고한다.

- 품질경영시스템기획은최고 경영자를다음과 같이보장되어야한다.

품질 경영시스템에대한 기획은품질 목표를달성하기 위한 것뿐만아니라4.1항의요구사항을충족시키기 위하여수행되고품질경영시스템의변경이계획되고 실행될때 품질경영시스템의완전성이유지되어야한다.

다섯째는, 책임과권한및의사소통



안 희 준
PDAS 기술지원센터 원장
ISO 심사원 / 경영학 박사
02-597-9033 /
rdas114@hanmail.net



1) 책임및권한

최고경영자는조직내에서책임및 권한이규정되고 의사소통됨을보장하여야한다.

(※ 조직은조직에구성되어있으며조직단위별책임과 권한임)

2) 경영대리인

최고경영자는다른책임과무관하게다음사항을 포함하는책임및 권한을갖는 한 사람을경영자 중에서선임하여야한다.

○ 품질경영시스템에 필요한프로세스가수립되고 실행되며유지됨을보장. 최고경영자에게품질 경영시스템. 성과및 개선의필요성에대한보고. 조직전체에걸쳐서고객요구사항에대한인식의증진을보장.

(※ 의뢰기기분야는품질경영대리인을품질 책임자로한다.)

3) 내부의사소통

최고경영자는조직내에 적절한의사소통프로세스가수립되고, 품질경영시스템의효과성에대하여 의사소통이이루어지고있음을보장하여야한다.

(※ 회의. 이메일발송. 교신포스트 등외부로부터유입되는 의사소통은문서관리정제따라업무담당자접수하여 관련부서로이관한다. 구두로접수된외부정보는메모화한다)

여섯째. 경영검토

1) 일반사항에서는최고경영자를품질경영시스템의지속적인적절성, 충족성및 효과성을보장하기 위하여, 계획된주기조직의품질경영시스템을검토하여야한다. 경영검토는품질방침및 품질목표를 포함하여, 품질경영시스템에 대한개선기회의평가 및변경에대한필요성의평가를포함하여야한다.

(※ 경영검토에기록을유지하여야한다)

2) 검토입력

경영검토의입력사항에는다음 정보가포함되어야한다.

심사결과, 고객피드백, 프로세스성과및 제품적합성, 예방조치및 시정조치의상태, 이전의경영검토에따른후속조치, 품질경영시스템에영향을줄수있는변경, 개선을위한제안.

(※ 품질경영시스템의문제점, 신규또는개정된법적요구사항)

3) 검토출력

경영검토의출력에는다음 사항과관련된결정사항및조치가포함되어야한다.

품질경영시스템의효과성및 그 프로세스의효과성, 개선, 고객요구사항과관련된제품개선, 자원의필요성에대한평가및확보.

특히, ISO 9001:2000의경영책임에서경영자의지가 중요하고또한기업의가치 창출하는것은기업이이윤추구에만전념하지만무엇보다더 중요한 것은 사회적책임을다해야한다는것이지요, 사회적책임 경영은윤리경영이나지속가능 경영이라는표현도자주사용되었습니다.

최근사회책임 경영에대한관심이늘어나고있습니다. 국제표준기구(ISO)가 사회적책임경영에 관한 ISO 표준을제정해2008년부터이런변화에 대처하여야할것같습니다.

“ 기업 경쟁력(가치창출)은 재미와 배짱이하고 Mix되어야 한다.”

(※ 경영책임과사회책임경영해석)

다음호에 계속

| 기술표준2007. 7