표준원(2월도큐) 2007.2.27 1:42 PM 페이지54 NO.3 Acrobat™ PDFWriter

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

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

RDAS 기술지원센타 원장 안 희 준
02-597-9033 / rdas114@hanmail.net

제 22편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000 품질경영시스템의 특징은 기존의 1994년판의 품질 보증시스템 규격에 비해 제품의 개념을 확대하여 서비스업을 비롯한 모든 업종에도 적용이 가능하도록 구성되어 있다. 그래서 제조업에서 서비스업으로 ISO 9001:2000 인증이 확산되어 있다.

ISO 9001:2000 요구사항은 8개 항목으로 다음과 같이 구분되어 있다.

처음 세 항목은 적용범위, 인용규격, 용어의 정의이며 넷째 항목은 품질경영시스템으로서 일반 요구사항과 문서화 요구사항을 설명하고 있다. 나머지 4개 항목은 인증을 받을 조직이 적용해야 할 구성요소로서 경영책임, 자원관리, 제품실현, 측정, 분석 및 개선이 품질경영시스템의 요소이다.

ISO 9001:2000 품질경영시스템 요구사항의 주요내용과 모델의 주요내용은 다음과 같다.

1. 경영책임(Management Responsibility)

최고경영자는 품질경영시스템을 개발 및 실행하기 위한 경영의 의지를 제시해야 한다. 이는 고객중심적 사고에 의거 품질방침을 수립하고 품질목표는 측정 가능해야 하고 품질방침과 일관성이 있어야 하며, 지속적 개선에 대한 의지를 포함해야 한다. 최고경영자는 조직 내에 책

표준원(2월도큐) 2007.2.27 1:42 PM 페이지55 NO.3 Acrobat™ PDFWriter

1. 적용범위	7. 제품실현
2. 인용규격	7.1 제품실현의 기획
3. 용어의 정의	7.2 고객관련 프로세스
4. 품질경영시스템	7.3 설계 및 개발
4.1 일반 요구사항	7.4 구매
4.2 문서화 요구사항	7.5 생산 및 서비스 제공
	7.6 모니터링 및 측정 장치의 관리
5. 경영책임	8. 측정, 분석 및 개선
5.1 경영의지	
5.2 고객중심	
5.3 품질방침	
5.4 기획	8.1 일반사항
5.5 책임, 권한 및 의사소통	8.2 모니터링 및 측정
5.6 경영검토	8.3 부적합 제품의 관리
6. 자원관리	8.4 데이터 분석
6.1 자원확보	8.5 개선
6.2 인적자원	
6.3 기반구조	
6.4 업무환경	

<ISO 9001:2000 요구사항>

임과 권한이 적절히 규정되고 의사소통이 되도록 해야 한다. 품질기획은 품질경영시스템에 대한 지속적 개선을 포함해야 하며 이러한 최고경영자의 리더십은 품질경영시스템 프로세스와 조직의 모든 계층 및 기능에서 품질경영시스템의 지속적인 효율성과 효과성을 보장하기 위해 경영검토를 해야 한다.

2. 자원관리(Resource Management)

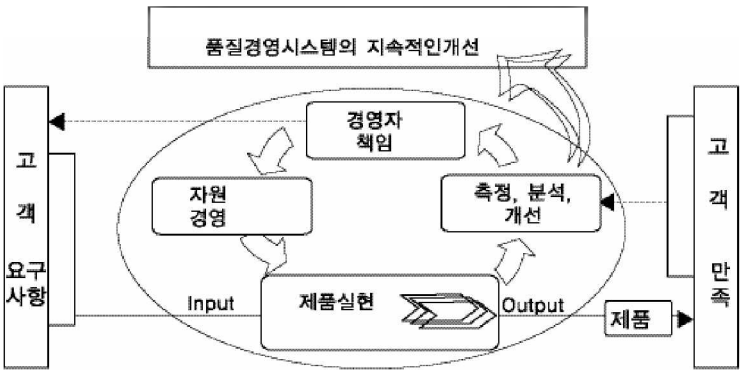
조직은 서비스 및 제품의 적합성을 달성하는데 필요한 장소, 관련 설비, 장비, 하드웨어 및 소프트웨어, 지원서비스를 포함한 설비를 식별, 제공 및 유지해야 한다. 조직은 서비스 및 제품의 적합성을 달성하는데 업무환경과 필요한 물리적 요소를 식별 및 관리해야 한다.

3. 제품 실현(Product Realization)

제품의 의미는 서비스를 포함하는 것으로서 조직은 고객이 명시한 제품에 대한 요구사항과 고객에 의해 명시되지는 않았지만 의도된 제품과 서비스 사용에 필요한 요구사항, 법적규제 요구사항을 포함한 제품과 서비스에 관련된 책임과 같은 고객의 요구사항을 결정하여야 한다.

4. 측정, 분석 및 개선(Measurement, analysis and improvement)

조직은 품질경영시스템의 적합성과 유효성을 결정하고 잠재적인 개선사항을 식별하기 위하여 적절한 데이터를 수집 및 분석해야 한다. 데이터는 품질시스템의 이행 및 유지활동에 대



<ISO 9001:2000 품질경영시스템 모델>

한 측정 및 감시에 의해 적용되어야 한다. 품질경영시스템의 효과성을 지속적으로 개선하기 위하여 모니터링, 측정, 분석 및 지속적인 프로세스개선을 계획하고 실행하여야 한다.

이와같이 ISO 인증과 경영성과에 대하여는 많은 연구들이 있으나 서비스 기업을 대상으로 ISO 9001 품질경영인증 시스템 도입에 따른 경영성과에 대한 연구는 별로 많지 않다.

따라서 제조기업의 경영성과를 살펴보면

- 품질경영성숙도와효율성의수준이향상된다.
- 기업의 재무적, 비재무적 성과에 영향을 미친다.
- 품질에 대한 고객의 평가에 의해서 고객지향적 품질경영은 경영성과를 높인다.
- ISO 9001:2000 규격의 요소가 서비스 품질의 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석된다.
- 품질능력이 경쟁우위를 확보하는데 중요한 역할을 한다.

품질경영시스템의 성과를 제조기업에서 서비스 기업으로 전환하여야 한다. 따라서 서비스 기업이 경쟁력 제고를 위한 전략은 새로운 서비스 제품의 개발과 서비스 품질 활동의 실현에 의해 고객에게 제공할 가치를 계속적으로 창출하여야 한다.

즉 가치창출이 기업의 경쟁력이다.

다음호에 계속