

ISO 9000:2000

우 정 열
한국능률협회

Abstract

ISO 9000의 2000년도 개정 3판 CD1에 대한 소개로서 국제규격의 개정 배경과 개정본의 구조 및 형식 ISO 9001:2000에 대한 주요개정 내용을 제시한 후 개정내용에 따른 대응방안을 어떻게 하는 것이 효과적인가에 대하여 소개하고자 한다.

1. ISO 9001:2000 개정 배경

1.1 공식적 이유

- ISO Protocol 규정: 최소 5년마다 확인, 개정 또는 폐기에 대한 검토
- 1990, ISO/TC 176 :
2단계 개정 과정 채택
- 1단계 : 제한된 변경 - 1994년 완료
- 1996, ISO/TC 176 :
2단계 개정과정 재확인
- 2단계 : 더욱 심도 있는 개정
-현재 진행 중

1.2 심도있는 개정의 이유

- 고객의 욕구가 원동력
- 1997, ISO/TC 176 : 1120여 사용자 및 고객을 대상으로 설문조사 실시
- 설문내용 :
- 기존 규격에 대한 태도
- 개정규격에 대한 요구사항
- QMS 규격의 EMS 규격에 대한 관계

1.3 조사결과 나타난 고객의 요구사항

- EMS 규격과의 호환성
- 일반적인 공정모델에 기초한 구조
- 조직에 적용되지 않는 규격의 삭제
- 지속적 개선에 대한 실증을 포함
- 효과성 언급 (9004: 효과성 및 효율성)
- 9004 :모든 이해 당사자에게 도움
(예; 고객, 주주, 종업원, 공급자 및 사회)

- 사용하기 간단, 이해하기 쉬움, 명확한 언어 및 용어 사용
- 자기 평가가 쉬움
- 모든 크기의 조직 및 모든 산업 및 경제 분야의 운영에 적절
- 제조위주의 현재 규격을 폐지
- 참조 :
개정규격이 사용자와 고객의 욕구를 만족시키는지 유효성 평가 과정을 수행 개정과정 동안 개선의 기회를 파악

2. ISO 9001:2000 요구사항

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 서론 | 5. 경영책임 |
| 0. 소개 | 6. 자원 경영 |
| 1. 적용범위 | 7. 공정 경영 |
| 2. 규범적 참조 | 8. 측정, 분석 및 개선 |
| 3. 용어 및 정의 | 부록A (정보용) |
| 4. 품질경영시스템 요구사항 | 부록B (정보용)
참조문헌 |

3. 개정본의 구조

3.1 ISO 9000 계열규격의 리스트럭처링 및 통합

- 1) ISO TC/176 : 현재의 약 20가지 규격 및 문서를 4개의 주요 규격과 이를 보조하는 기술적 보고서로 구성하기로 합의
- 2) 4개의 주요 규격

- ISO 9000 : 품질경영시스템 - 개념 및 용어
- ISO 9001 : 품질경영시스템 - 요구사항
- ISO 9004 : 품질경영시스템 - 지침
- ISO 10011 : 품질시스템 감사 지침

- 오늘날 보편적으로 사용되는 과정관리 접근법을 채택

3) ISO 9000 개정본

- 현재의 ISO 8402를 개정
- 개정된 용어 및 품질 개념에 대한 소개
- 용어의 정의에 대한 공식적인 접근법을 통하여 개발함

2) ISO 9001 개정본- 4개의 주요 제목

- 경영 책임; 방침, 목표, 기획, 품질경영시스템, 경영자 검토
- 자원 경영; 인적자원, 정보, 설비
- 과정 경영; 고객만족, 설계, 구매, 생산
- 측정, 분석 및 개선; 감사, 공정관리, 지속적 개선

4) ISO 9001 개정본

- 현재의 ISO 9001, 9002 및 9003을 통합
- 적용되지 않는 요건의 절충이 허용됨

3) ISO 9001 개정본의 특징

- 품질경영시스템 문서화의 배열 또는 구조에 대한 요구사항을 명시하지 않음
- 조직은 자신의 사업형태를 반영한 형태로 품질경영시스템을 문서화할 수 있음
- 기존 문서의 재작성 요구 없음
- 개정규격에로의 이행을 위해 조직은 적절한 계획 및 조치를 해야 함

5) ISO 9001 및 ISO 9004 개정본:

일관성 있는 한 쌍의 규격

6) ISO 9001 개정본 : 고객요구사항을 충족시킬 능력을 실증하기 위한 조직의 품질경영시스템 요구사항을 명확히 언급

4) ISO 14000 EMS 규격과의 호환성

- 호환성 증대는 고객의 주요한 요구임
- 구조, 내용, 언어 및 용어상의 상당한 개선을 이미 달성함
- 본 개정안의 확정 이전 및 추후 14000 개정 시에도 호환성 제고가 있을 것임
- 동일 요소에 대한 중복성 및 상충성 감소를 통한 즉각적 이용 및 공유가 목적임

7) ISO 9004 개정본 :

포괄적 품질경영시스템의 개발에 대하여 ISO 9001 이상으로 인도하도록 의도

8) ISO 9004 개정본의 특징

- ISO 9001 개정본의 실행 지침이 아님
- 8가지 품질경영의 원칙에 근거함
 - ① 고객위주
 - ② 리더쉽
 - ③ 인원의 참여
 - ④ 과정적 접근
 - ⑤ 경영에 대한 시스템적 접근
 - ⑥ 지속적 개선
 - ⑦ 결정에 대한 사실적 접근
 - ⑧ 상호 이익적인 공급자 관계

4. ISO 9001:2000의 두가지 주요 주제

- 1) 고객의 파악(Knowing your customer)
- 2) 지속적 개선(Continual Improvement)
 - 기타 중요 주제: 인원은 훈련, 능력 또는 경험에 추가하여 능력(competence)이 있어야 하고 이러한 능력은 실증할 수 있어야 한다.

3.2 개정규격의 구조

1) ISO 9001 및 ISO 9004 개정본

- 간단한 공정에 기초하여 개발
- 현재의 ISO 9001에서 사용하고 있는 20 가지 요소의 구조로부터 시작
- 공정에 기초한 새로운 구조가 20가지 요소의 현재구조보다 더욱 일반적인

4.1 고객의 파악

- 고객요구사항의 초과 달성해야(1.1)
- 계약요구사항에 추가하여 고객요구사항을 결정해야(5.2)
- 경영진은 고객요구사항에 대해 알고

있어야(5.5.5)

- 명시되지 않은 고객요구사항도 고려되어야 (7.2.1)
- 고객과의 커뮤니케이션 요구사항이 언급되어야(7.2.4)
- 고객만족을 모니터하기 위한 과정이 수립되어야(8.2.1.1)

4.2 지속적 개선

- 품질방침은 지속적 개선을 공약해야(5.3)
- 품질경영시스템을 개선하기 위해 자원이 이용가능해야(6.1)
- 내부감사는 개선을 권고해야(8.2.1.2)
- 측정은 내부적 개선을 위한 기회를 제공해야(8.2.2)
- 지속적 개선을 위한 과정이 필요함(8.4.3)

5. ISO 9001:2000의 주요개정 내용

▷ 서론

- ISO 9002:1994 및 ISO 9003:1994를 통합
- 적용범위의 제한 또는 절충이 가능
- 품질보증이란 용어를 사용하지 않음
- ISO 14000과의 호환성 제고
- ISO 9004와의 일관성 유지
- ISO 9004는 QMS의 개선이 목적임

5.0 소개

5.0.1 개요

- 조직의 능력 입증 및 평가에 사용하기 위한 목적
- 조직의 형태, 규모, 분야에 대해서도 사용가능 및 일반적이고 독립적임
- 이 규격의 구조에 따라서 문서화의 구조를 변경 할 의무는 없음

5.0.2 공정모델

- 본 규격 5,6,7,8 네 조항의 제목으로 구성
- 폐쇄고리방식의 완전한 품질시스템 공정

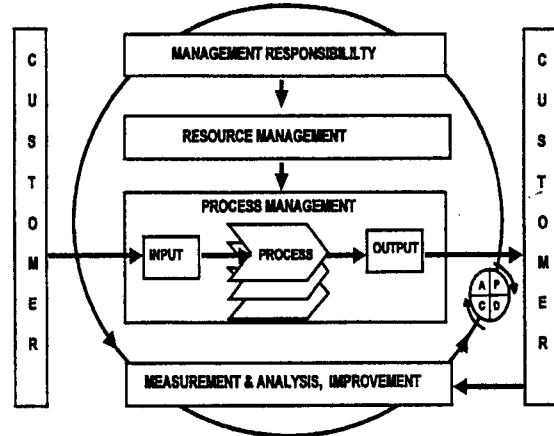


그림 1

⇒수직고리:

- 경영자책임(5항)에서 요구사항을 결정
- 자원경영(6항)에서 필요자원의 결정 및 제공
- 공정경영(7항)에서 공정을 수립 및 실행
- 측정,분석 및 개선(8항)을 거쳐서
- 변경의 승인 및 개선의 주도를 위한 경영자 검토(5.6)에서 종결.

⇒수평고리:

- 요구 및 욕구의 공정 입력 과정에서 고객이 중요 역할을 수행함을 나타냄
- 제품 및 서비스의 구현과정을 거친 출력물은 고객에 의해 평가됨
- 출력 데이터는 고객입력의 개선 및 수평 공정을 종결시키는데 사용됨

5.0.3 여타 경영시스템 분야와의 호환성

- 환경경영시스템 규격인 ISO 14000시리즈와 공통된 경영시스템의 원칙을 공유
 - 공통된 주제에 대하여는 중복 또는 상충하는 요구사항의 부담이 없도록 함
 - 환경, 보건, 안전, 재무관리와 같은 언급하지 않았으나 이들의 통합을 제한하는 것은 아님.
- 또한 독립적 수립을 요구하지도 않음.
목적 또는 이해관계에 따를 것

6. ISO/CD1 9001:2000 요구사항

1 적용범위

1.1 개요

- 고객요구사항의 달성뿐만 아니라 초과하는 것이 목적
- 품질경영시스템의 실행과 지속적인 개선을 통하여 달성

1.2 범위의 제한 및 절충

1.2.1 개요

- 범위의 제한 및 절충이 고객요구를 충족시켜야 할 책임을 면제시키지는 않음
- 법규적 요구사항은 조직 및 조직의 제품/서비스에 적용됨

1.2.2 범위의 축소 - 설계 및 개발 제외

- 조직의 제품/서비스가 수립된 설계 및 시방의 형태로 명시될 경우; 7.3항 설계 및 개발은 적용하지 않음.

1.2.3 절충 (수정)

- 제품/서비스가 본질적으로 본 규격의 공정에 대한 어떤 요구사항을 배제하는 경우 7항의 구현과정에서 그 적용을 제한할 수 있음

2. 규범적 참조

- ISO 9000:2000, 품질경영시스템
- 개념 및 어휘

3. 용어 및 정의: ISO 9000:2000을 적용

- 이 개정판에 사용된 공급체인의 용어 :
공급자 -----> 조직 -----> 고객
- 조직 : 이전의 공급자, 공급자: 이전의 협력업체

4. 품질경영시스템 요구사항

- 제품/서비스의 부합성을 보장하기 위한 과정을 규정하고 경영
- 규정된 과정의 실행 및 입증을 위한 수단으로서 본 규격의 요구사항을 포함한 품질 경영 시스템을 수립, 문서화 및 유지
시스템 문서의 특성 및 범위는 그 적용에 적합

7. 변경규격에 대한 대응방안

⇒변화를 두려워하지 마라 ;

업무를 개선시키는 가치창조의 변화이다

⇒기존의 품질경영시스템은 단지 추가적인

요구사항만을 더 언급할 필요가 있다

⇒기존의 20가지 요건에 따른 품질경영

시스템의 항목을 변경할 필요는 없다

⇒업무의 공정에 따라 작성된 품질경영

시스템의 구조는 신규규격에 따라 절 번호를

바꿔도 영향을 받지 않을 것이다.