



ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

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



RDAS 기술지원센터 원장 안희준
(02)597-9033 rdas114@hanmail.net

제19편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000 인증 의의는 정부는 1992년 4월 ISO 9000시리즈를 한국공업규격 KSA 9000시리즈로 제정하였다.

1994년에 개정된 ISO 9000 규격은 2000년 12월 15일에 ISO 9001:2000 관련 규격으로 개정되어 새로운 ISO 정식 규격으로 채택되었다. ISO 9000:2000 관련 규격은 ISO 9000:1994 규격에 비하여 구성, 내용 및 접근방법 등에서 많은 변화가 있다. 따라서 ISO 9000:2000 관련 규격에 의해 인증은 제조분야 뿐만 아니라 서비스 분야로 확산되고 있다.

그러면 QM(품질경영) → SQM(서비스경영)의 배경을 보면 QC(품질관리):생산 현장 중심, 생산자 위주, 불량률 줄이기에 초점 → QM(품질경영):제조설계→제조→검사→판매→A/S 고객중심, 시스템 중심, 기존 ISO 9001 인증

→ NEW QM : 서비스 산업 급증, 소프트웨어 산

업 급증, 다양한 조직요구, 6시그마 등 수준 향상, 프로세스 중심, 고객 중심 강화 : ISO 9001:2000 인증

→ SQM(서비스 품질경영) : 서비스 품질의 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예절, 신용성, 안전성, 접근가능성, 커뮤니케이션, 고객이해 : 서비스 ISO 9001:2000 인증 발전단계를 살펴 보았다.

그리고 ISO 9001:2000 인증의 필요성과 인증 받았을 때의 기대효과는 다음과 같다.

- 고객의 인증 요구에 대응할 수 있다.
- 조직의 경쟁력 우위를 확보하여 회사의 지명도를 향상시킬 수 있다.
- 신 국제 품질 경영체제를 수용할 수 있다.
- 품질 및 생산성이 향상된다.
- 국내 품질관리 수준의 국제화 및 품질 경영체제로 전환이 가능해진다.



- 제조물 책임(Product Liability)에 대한 대비가 가능하다. 즉 제3자가 인증 기관의 인증을 통해 제조자의 책임이 경감될 수 있다.

ISO 9001:2000 인증 기업들이 인증을 받은 목적은 회사 규격, 규정의 제정, 개정을 통해 지키는 표준화 체계의 확립, 수출 환경 변화에 대응할 수 있는 강한 회사체질을 만들기 위해, 품질 보증 수준 향상 및 품질 향상을 위한 품질 시스템 구축, 제조기업에서 서비스 비즈니스로 통한 경쟁력을 강화시키기 위해서, Buyer가 요구해서, 중소기업청에서 해외유명규격 인증 신청시 가산점을 받기 위해서, 공공기관에서 입찰시에 요구해서, 특히 의료기기 분야는 CE마크를 받으려면 ClassII, ClassIII은 ISO 9001:2000 필수로 받아야 하기 때문이다.

ISO 9001:2000 인증에 따른 추진 절차는

- * **1단계(현상 파악)**에서 현재 운용되고 있는 절차서 지시서 등 품질관리에 관한 사내 표준류를 정리, 정돈한다.
업부의 점검, 절차의 확립 등에 대한 것은 달성한다. 모든 문서화 규정, 절차서, 지시서 등을 파악한다. 현상파악을 위한 외부 컨설팅에 진단을 의뢰하여 실시한다.
- * **2단계(계획 수립)**는 ISO 9000 관련규격에 대한 교육을 실시, ISO 9000 관련규격의 내용비교, 현재 운용되고 있는 표준류를 ISO 9000 관련규격 요건과의 일치여부를 체크한다. 외부 컨설팅을 통해서 품질경영 진화에 의거한 진단 보고서를 받는다.
인증취득을 위한 ISO 9001:2000 추진계획서를 수립한다.
- * **3단계(문서화 작업)**는 기존의 표준류를 ISO 9000 관련규격의 요건과 일치될 수 있도록 문서화 작업, TQM 구성을 통한 문서화에 관련 교육을 실시, 부서별로 작성, 인증 추진 부서(QM), 주관부서에서 종합정리, 품질 매뉴얼, 절차서, 지시서를 작성한다.
- * **4단계(교육 실시)**는 문서화 된 내용에 의거 소속 부서장이 직접 교육을 실시하고, 교육계획을 수립 및 실시, 교육실시 후에는 교육실시 보고서를 문서화하여 보관한다.
교육에 대한 평가를 실시, 기록을 보관, 유지 관리한다.
- * **5단계(시행)**는 품질 매뉴얼 또는 절차서 등을 문서화 하고, 교육실시 후 규정대로 시행한다.
모든 것은 품질 매뉴얼 또는 절차서 등과 같이 실시하고, 개정이 요구되는 것은 절차에 따라 신속히 개정 시행한다.
- * **6단계(내부품질 감사의 실시)**는 일련의 업무들은 내부품질 감사를 통하여 확인한다.
내부품질 감사는 보고서로 작성되어 최고 경영자에게 보고 되고, 경영심사와 연계되어 후속 조치된다.
- * **7단계(인증기관 의뢰)**는 인증기관에 의뢰하여 ISO 9001:2000 요건에 따라 인증신청을 받는다.
- * **8단계(사후관리 심사)**는 인증기관으로부터 6개월 또는 1년마다 인증 사후 심사를 받는다.
또한 3년마다 갱신 인증심사를 받는다.



ISO 9001:2000 인증을 받는 것도 중요하지만 실제적으로 품질시스템 구축을 하는 것이 중요하다. 기업들은 생산성, 품질, 납기, 가격에 초점으로 기업을 운영하여 경쟁력으로 해왔지만 이제부터 가치 창출할 수 있는 능력이 있는 제조기업이 되어야 한다.

특히 ISO 9001:2000 인증을 받은 제조기업들은 더욱더 품질경영시스템 구축을 하여야 하고 ISO 9001:2000 도입하려는 업체들은 철저한 품질경

영시스템을 구축하여야 한다. 단, 자체적으로 하지 못할 경우 경영과 인증을 믹스한 컨설팅 회사에 의뢰하는 것이 바람직하다. 기업 경쟁력을 높이기 위해서는 체계적으로 받아야 한다.

다시 말하면 SQM(서비스경영)에 대한 제조업 분야에서도 도입하여 경쟁력 강화를 위한 ISO+SQM 체계 구축을 하여야 한다. **표준**

< 다음 편에 계속 >

