

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

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

제 29편 해외인증시리즈

7. 제품실현(Product realization)의 7.1 제품실현계획에서조직은제품실현에필요한프로세스를계획하고개발하여야한다. 실현프로세스의기획은조직의 품질경영시스템의다른 요구사항과일관성이있어야한다.

제품실현을기획함에있어서, 해당되는경우, 조직은다음사항을결정하여야한다.

- a) 품질목표및 제품에대한요구사항
- b) 프로세스의수립및 문서화필요성, 그리고자원의확보에대한필요성
- c) 제품에대해요구되는검증, 유효성확인, 모니터링, 검사및 시험활동, 그리고제품 합격 판정 기준
- d) 실현프로세스및 결과품의요구사항충족에대한증거를제공하는데필요한특

이러한기획의출력은조직의운영방식에따라적절한형태여야하며다음과같은방법이사용될수있다.

P.D.C.A. 프로세스플로우차트, QC 공정도, 품질계획서(품질경영계획서등) 이러한방법을기술한문서를흔히품질계획서라고한다.

7.2 고객과관련된프로세스(Customer related processes)의 제품과관련된요구사항의결정에서조직

은 다음사항을결정하여야한다. 인도및인도후 활동에대한 요구사항을 포함한고객이규정한 요구사항, 고객이규정하지는않았지만 알려진의도된사용, 또는 규정된사용에 필요

한 요구사항, 제품과관련된법적및 규제요구사항, 기타조직이결정한추가요구사항등이 있다. 따라서, 제품과관련된요구사항의검토에서의조직은제품에 관련된요구사항을검토하여야한다. 고객에게 제품을공급하기로결정 또는 약속(예: 입찰서의제출, 계약또는 주문의수락 계약또는 주문에대한변경의수락) 하기전에이 검토를수행하여야하며, 다음사항을보장하여야한다.

제품· 요구사항이결정됨을보장, 사전에제시된 입찰서나견적서가상이할경우이의해결, 요구사항충족에대한조직의능력 확보여부그리고, 검토및 이에수반되는조치에대한결과를기록하여야한다.

고객이요구사항을문서화하여제시하지않는 경우, 조직은수락전에고객요구사항을확인하여야한다. 따라서, 제품· 요구사항변경되는 경우, 조직은 관련된문서가수정됨을알고장하여야한다. 조직은 해당인원이변경된요구사항을인식하고있음을보



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



장하여야 한다.

7.3 고객과의 커뮤니케이션(Customer Communication) 조직은 다음 사항과 관련된 고객과의 의사소통을 위한 효과적인 방법을 결정하고 실행하여야 한다. 제품 정보, 변경을 포함하여 문의, 계약 또는 주문의 취급, 고객 불만을 포함한 고객 피드백, 시장조사, 경쟁사 분석, 벤처마킹, 법규 및 강제 요구사항에 따른 프로세스

7.4 구매(Purchasing)의 구매 프로세스에서 조직은 구매 한 제품 규정이 요구사항에 적합함을 보장하여야 한다. 구매 한 제품 및 공급자에 대하여 적용하는 관리 방식과 정도는 후속되는 실현 프로세스나 최종 제품에 대한 영향에 따라 달라져야 한다.

구매 프로세스에 다음 사항이 포함될 수 있다.

요구사항의 파악, 성과, 가격 및 납기를 고려한 비용, 견적서, 입찰서, 주문서, 제품의 검증, 공급자의 선정, 구매 정보의 파악, 계약 관리, 부적합품, 구매품과 관련된 위험 형성 평가기타등.

따라서, 요구사항에 일치하는 제품을 공급할 수 있는 능력을 근거로 하여, 조직은 공급자를 평가하고 선정하여야 한다. 선정, 평가 및 재평가에 대한 기준을 정하여야 한다. 평가 및 평가로 야기된 조치 결과 기록하여야 한다.

7.4.1 구매 정보(Purchasing Information) 구매 정보에서는 구매할 제품을 기술하여야 하며, 해당되는 경우 다음 사항을 포함하여야 한다. 제품, 절차, 프로세스, 시설 및 장비의 승인에 대한 요구사항, 인원의 자격 인정에 대한 요구사항, 품질 경영 시스템, 구사항 등의 공급자에 개연락하기 전에, 구매 문서에 포함 된 규정된 요구사항의 적정성을 보장하여야 한다.

7.4.2 구매 제품의 검증은 구매 한 제품이 규정된 요구사항을 충족시키는 것을 보장하는데 필요한 검사 또는 기타 활동을 수립하고 실행하여야 한다. 조직이나 조직의 고객이 공급자 현장에서 검증 활동을 수행하게 될 경우 조직은 구매 정보에 수행될 검증 사항과 제품 제공 방법을 결정하여야 한다.

이와 같이 외주(협력) 업체하고 관계 유지하면서 구매(원자재)가 품질 좋은 부품이 공급 받을 수 있도록 신뢰 추구가 절실히 필요하다. 또한, 외주(협력) 업체하고 믹스하여 서로 간에 가치 창출하여 우수한 제품이 생산할 수 있는 것은 구매 정보, 커뮤니케이션이 매우 중요하다. 기업의 경쟁력을 달성하는데 있어서 일부 부문은 외주(협력) 업체의 도움이 필요하다.

외주(협력) 업체하고 관계 성유지 하면서 서로 간에 가치 창출이 될 수 있도록 한 마음 수련 회를 개최하여 재미와 배장이 하고 믹스 처럼 기업에서 협력(외주) 믹스 하여야 만이 경쟁력을 우위를 가질 수 있고 다른 업체하고 차별화 될 수가 있다.

따라서, 기업의 경쟁력은 소비자가 제품에 만족과 소비자가 구매 행동 유발 할 수 있도록 하기 위해서 제품과 서비스 믹스 가 되어야 만이 기업 경쟁력 있다.

다음호에 계속
| 기술 표준 2007. 10