

# ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

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

## 제 25편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000의 생산.공정관리(Product & Process Control)를 다음과 같이 살펴보면

### 자원확보(Prevision of resource)

- 조직은 다음 사항을 위하여 필요한 자원을 결정하고 확보하여야 한다. (※ 자원: 권력 창출을 위한 자원)
  - 품질경영시스템 실행, 유지, 그리고 효과성에 대한 지속적 개선.
  - 고객요구사항의 충족에 의한 고객 만족의 증진
    - ※ 자원이란 구성원, 기반구조, 작업환경, 정보, 공급자 및 채휴자, 천연자원 및 재무자원 등이다.
- 조직의 성과를 개선하기 위하여 자원에 대해서 고려할 사항을 살펴보면 기회 및 제약과 관련하여 자원의 효과적, 효율적 및 적시 제공, 개선된 실현 및 자원시설 같은 유형자원, 천연자원(외용 및 환경에 대한 자원의 영향, 혁신적, 지속적 개선을 촉진시키기 위한 자원과 메커니즘, 프로젝트 및 경영육구 매트릭스를 포함한 조직구조, 지적 재산과 같은 무형자원, 정보관리 기술, 교육 및

학습을 통한 능력 향상, 미래 자원요구에 대한 기획, 조직의 미래의 경영자들을 위한 리더쉽 기술과 인물상 개발, 규격, 기준 및 기타 관련된 문서의 인식 등이 있다.



### 인적자원(Human resource)

- 제품 품질에 영향을 미치는 업무를 수행하는 인원은 적절한 학력, 교육 훈련, 숙련도 및 경험을 근거로 적격하여야 한다. 따라서, 경영하부 구성원의 참여와 지원을 통해서 품질경영시스템을 포함한 조직의 효과성 및 효율성을 모두 개선해야 한다. 조직의 성과 개선 목표 달성하기 위해서는 진행 중인 교육 훈련 및 경력 계획을 제공, 책임 및 권한, 개인 및 팀의 목표 수립, 프로세스 성과 관리 및 결과 평가, 제안 및 의견의 의사소통, 목표 설정 결정에 참여를 독려, 구성원들의 만족도 측정을 이용, 기타 등이 있다.
  - 능력에 관련된 사항은 필요한 능력을 파악, 능



력에 대한 기준을 설정, 능력의 평가, 능력의 보  
완 및 향상 발전.

- 자격의 필요성에 대한 고려는 전략적 및 운영  
계획과 목표에 관련되는 미래의 수요, 예상되  
는 경쟁자 및 작업인원승계요구, 조직 및 이해  
관계자들에게 영향을 주는 법적 및 규제적 요구  
사항, 조직 프로세스, 도구 및 장비의 변화, 기  
타 등이 있다.
- 인식 및 교육 훈련에 대한 고려는 조직의 목표  
달성을 지원하기 위해서 구성원의 발전을 위해서  
교육 및 훈련에 대한 계획, 구성원의 경험, 팀 구  
성, 리더쉽과 경영 기술 기획과 개선 도구, 의사  
소통 기술, 창조성 및 혁신성, 시장에 대한 지식  
과 고객 및 여타 이해관계관계자들의 요구 및  
기대 등이 있다. 또한, 구성원의 참여를 촉진시키  
기 위해서는 교육 훈련에서의 조직의 미래의 대  
한 비전, 조직의 방침 및 목표, 조직의 변화 및  
발전, 새로운 구성원에 대한 소개 프로그램 등  
이 있다.

## 기반구조

조직은 제품의 적합성을 달성하는데 필요한 기반구  
조를 결정, 확보 및 유지하여야 한다.

지금까지의 제조(생산) 현장 중심의 기반구조에 중  
점을 두었으나 ISO 9001:2000 규격에서는 건물, 부대  
시설, 소프트웨어 및 지원 서비스 등이 있다.

따라서, 효과적이고 효율적인 제품 실현을 위해서  
필요한 기반구조를 파악하여야 한다.

효과적이고 효율적인 제품 실현을 위해서 필요한 기  
반구조를 정의하기 위한 프로세스를 살펴보면 목표,  
기능, 성과, 가용성, 비용, 안전, 보탈 갱신과 같은  
관점에서 정의된 기반구조의 제공, 이해관계자와 유  
구 및 기대에 기반구조의 평가, 기반구조를 위한 계획

은 관련 위험의 식별 및 완화를 고려해야 하며, 모든  
이해관계자와 이익 보호를 위한 전략을 포함해야 한  
다.

## 업무환경(Work environment)

조직은 제품 요구사항의 적합성을 달성하는데 필요  
한 업무환경을 결정하고 관리하여야 한다. 조직의  
근구성원이 잠재력, 능력을 실현하게 할 수 있는 작  
업 방법 및 더 많은 참여 기회, 보호 장비 사용, 포괄한  
인간공학, 조직의 구성원을 위한 시설, 위생, 습도, 청  
결, 진동, 오염, 공기 흐름 등이 있다.

## 정보

정보를 관리하기 위해서는 조직의 전략 및 목표를  
설정하고 달성하기 위해서 데이터, 정보 및 지식 활용,  
조직의 정보 요구를 식별, 정보를 조직의 이용 가능한  
지식으로 전환, 정보의 내, 외부원천의 식별 및 열람,  
적절한 보안 및 기밀성 보장, 정보의 식별 관리를 개선  
하기 위해서 정보의 사용으로서도 출되는 이익을 평  
가한다.

## 공급자 및 파워쉽

SCM(Supply Chain Management)에 연구가 활발해  
지고 있다. 공급자 및 협력자와 함께 가치 창출하기  
위해서 의사소통 확립, 프로세스 능력에 대한 유효  
성 확인을 함에 있어서 공급자와 협력, 공급자들이  
조직의 설계 및 개발 활동에 참여, 공급자와 파트너에  
의 한 노력과 업적을 평가, 인정 및 보상이다.

## 천연자원



조직은이러한자원의가용성또는대체를보장하기 위해서, 그리고조직의성과에대한부정적인영향을 방지하거나또는최소화하기위해서계획이나긴급시대책을가지고있어야한다.

### 재무자원

품질경영시스템의개선된효과성과효율성은조직의 재정결과에긍정적으로영향을미칠수 있다. 품질비용(Q-cost)분석기법에서는예방비용및 평가비용을적절히관리하여실패비용(외부내부, 실패비용)을 포함한전체 품질비용을감소시키고자한다. 또6시그마기법에서높시그마기법의도입에성과를

재무적으로파악하도록하고있다.

※ 품질경영(QM)에서 재무자원의중요성을말할 필요가있다.

→ 품질경영의성과는재무적으로파악하고있다.

또한, 품질경영을위한사결정시재무적인견해를고려토록하고있다.

이와같이, 자원관리(Resource management)에서의 고객의욕구및 기대에부응하고품질방침의실행및 품질목표달성을하기위해서는기업의경쟁력을가치창출하는프로세스이다.

다음호에 계속  
| 기술표준2007. 5

