

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

제21편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000 인증에 내부품질 감사(제2자)가 기업에서 매우 중요한 부분을 차지하고 있다. ISO 9001 인증을 획득하기 전에 자체 내부품질 감사를 한다.

특히 인증 획득업체도 자체 내부품질 감사를 매년 1회 정도 하는 경우가 있는데 기업의 품질 시스템을 체계구축하고 유지하려면 내부품질 감사를 년 4회(분기별)로 하는 것이 바람직하다.

따라서 내부품질 감사에 대해서 나열하고자 한다.

1 내부품질 감사의 정의 및 목적은 시스템이 효과적으로 잘 유지되고 있는지의 여부를 경영진에게 확인시켜주기 위해 수행되는 조직자체 스스로의 감사를 말하며 품질시스템의 제반요건이 품질 목표 달성에 효율적이며 적절한가를 판정하고 부적합 사항의 감소, 제거, 예방에 필요한 객관적 증거제공으로 경영자가 조직의 운영을 개선할 목적

으로 활용한다.

2 내부품질 감사하는 이유는

- QA 규격의 요건 : ISO 시리즈 및 기타 품질 시스템 규격에서는 내부품질 감사를 통하여 품질시스템에 대한 주기적인 감사를 받도록 규정하고 있다.
- 시스템 개발 : 내부품질 감사란 시스템의 결함을 파악하는 것으로 품질시스템을 개선함에 있어서 필수 불가결하고 강력한 수단이며 경영에 의해 이용되는 관리 수단이기도하다.
- 확인 : 내부품질 감사를 실시함으로써 문서화된 품질시스템이 효과적으로 시행되고 있는지를 확인하고 시스템 부적합 사항을 해결하기 위한 시정조치가 효과적으로 시행되고 있는지를 확인할 수 있다.
- 제3자 인증기관이 보기 전에 사전 체크 고객 또는 제3자가 지적하고 보고하기 전에 자체



에서 미리 그 부적합 사항을 찾아내어 시정할 수 있다.

3. 경영수단 관점에서의 내부품질 감사

- ▶ 내부품질 감사의 시행사항 및 목적은
 - 품질경영상에서의 경영자의 의지가 모든 직원에게 이해되고 준수되고 있는지의 확인
 - 품질시스템의 차분 절차가 품질목표 달성에 효율적이며 적절하다는 것의 확인 및 환정
 - 제품 품질에서의 부적합 사항의 감소, 제거, 예방 등 객관적 증거의 확인
 - 품질 문제점들의 원인조사, 대책수립, 시정조치 등 근본적인 대책의 수립 및 조치 확인
- ▶ 내부품질 감사와 관련된 경영자의 실행사항은
 - 주기적인 감사계획의 수립, 감사의 실시 및 평가에 의한 적절성 여부확인, 감사에서 발견된 사항의 검토 및 시정조치에 대한 추적, 품질시스템 감사 결과의 최고 경영자도 하이급 검토 및 평가하도록 보고, 경영자 검토 의견사항의 해결방안 수립

4. 내부품질 감사의 구분 및 종류

- 대상 목적별 분류 : 품질시스템 감사, 제품감사, 공정감사
- 주기별 분류 : 정기감사, 추가감사
- 대상조직별 분류 : 내부감사, 외부감사
- 감사 깊이에 따른 분류 : 시스템감사, 실무감사
- 감사의 범위에 따른 분류 : 전체감사, 부분감사, 후속감사

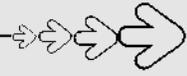
5. 내부품질 감사 절차(Process)

- 내부품질 감사 절차개요 : 감사기준 계획수립, 감사 일정표 작성, 내부품질 감사원 선정,

감사목적 및 범위확정, 체크리스트 준비, 내부품질 감사실시통보, 감사실시, 결과보고 및 기록, 후속조치, 외부 품질감사 대비

- 내부품질 감사 계획수립, 감사기본계획수립 (감사 방식 및 범위, 감사일정), 시정준비, 감사원 확보(감사원 지정, 감사원 교육실시)
- 내부감사 일정표 작성
 - 작성 시 고려해야 할 사항 : 포 감사조직, 감사소요인수, 감사형태, 감사수행장소, 감사횟수, 감사자의 인원 및 자격요건, 감사의 범위 및 깊이, 피 감사 품질보증 프로세스와 과거 감사기록
- 내부품질 감사 작성 시 주의해야 할 사항
 - 품질시스템 부적요건 관련부서 작성
 - 넉넉히도 하는 것이 일반적임
 - 감사 시간이 준수하여야 함
 - 객관적으로 감사하여야 함
 - 내부품질 감사의 선정 : 감사원 선정시 고려사항은 감사원의 독립성, 신뢰성이 있어야 한다, 감사원수는 1인당 단독감사, 2인이상 감시팀 구성한다.
 - 감사 실시 일자 통보는 감사일정표 송부, 실시일자확인, 부서 협의시 연기, 현황조사를 한다.
 - 감사실시는 감사시 작회의 감사팀 소개, 감사범위 일정을 설명한다. 그리고 감사 진행시에는 품질담당인, 절차서의 적절성 및 이행상태의 확인 관련부서 확인, 현장심사, 발견된 부적합 사항에 대한 기록, 감사후의 혁익는 지적사항 검토 NCR 작성, 지적사항을 구두로 보고한다.

위와 같이 내부품질 감사를 통해서 감사결과 보고



를 기록하고 보관 유지하도록 하여야 한다.

기업의 경쟁력을 제조기업이나 서비스 기업도 품질시스템을 구축하기 위해서는 내부품질 감사를 형식적이 아니고 실제적으로 하여 부적합 사항 개선을 할 수 있도록 경영진을 비롯하여 전 부서 담당자가 적극 참여하여야 할 것이다.

ISO 9001 인증 도입한지 우리나라의 경우 10년이 지났지만 제조기업에서 인증을 통해서 기업경쟁력을 높여 이 계기로 수출하는 기업도 있지만 이제부터 경쟁력을 높이기 위해서는 품질경영, 생산

성, 납기, 가격보다는 서비스의 유연성, 커뮤니케이션, 서비스 안전성, 신뢰성, 보전성, 친절, 윤리강령, A/S B/S 고객만족, 기타 등에 서비스 관련 제조분야가 도입하여야 한다. 그리고 ISO 9001은 제조분야만 하는 것이 아니라 서비스 분야에 도입하여야 한다.

제조기업들의 경쟁력을 높이기 위해서는 제조기업에서 서비스 믹스 전략을 도입하여야 한다. 

- 다음편에서 -

