

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

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

제 23편 해외인증시리즈

ISO 9001:2000의 QMS와 생산정보시스템(Production Information System)과 연계된 가치창출을 통해 경쟁력프로세스이다.

ISO 9001:2000 품질경영시스템(QMS : Quality Management System)을 살펴보면

첫째로, 일반요구사항은 규정의 요구사항에 따라 품질경영시스템을 수립, 문서화, 실행, 유지하고 그 효과성을 지속적으로 개선한다.

▶ 품질경영시스템의 관리로 다음 사항을 실행한다.

- 품질경영시스템에 필요한 프로세스 및 조직 전반에 걸친 적용의 파악
- 이들 프로세스의 순차 상호작용의 결정
- 이들 프로세스에 대한 운영과 관리가 모두 효과적임을 보장하는 데 필요한 환경 기준 및 방법의 결정
- 프로세스의 운영과 모니터링을 지원하는데 필요한 정보와 자원의 가용성 보장
- 프로세스의 모니터링 측정 분석
- 프로세스에 대한 계획된 결과를 달성하고 그 효과성을 유지하는데 필요한 조치의 실행

따라서 제품의 적합성에 영향을 미치는 프로세스를 외부관리할 경우 품질경영시스템에서 파악한 후 그 프로세스를 관리한다.

둘째로 문서화 요구사항은 품질경영시스템 문서화의 품질방침 및 품질목표, 품질매뉴얼, 품질절차서, 기술문서(제품표준서, 작업표준서, 제조공정서), 품질기록, 그밖의 필요한 문서가 있는 경우 명시하도록

한다.

품질매뉴얼(Quality Manual)은 기업의 품질 방침을 명시하고 품질 시스템을 기술한 문서이다. 기업의 품질 활동에 근간이 되는 문서이

므로 전 부서의 활동이 기술되어야 한다. 그리고 이 문서는 인증기관(제3자심사)은 물론 고객에게 제시될 수도 있다. 고객이 처음 접하는 기업의 얼굴일 수도 있으므로 기업의 로고가 들어 있는 공식 양식을 사용하여 작성하는 것이 좋다.

▶ 품질매뉴얼은 다음과 같은 목적과 용도로 사용될 수 있다.

- 품질시스템의 효과적인 수행을 위하여
- 품질방침, 적용되는 표준 및 요구사항에 대한 한의 사소통을 원활하게 하기 위하여
- 실행관리의 향상과 품질경영활동 응용이 하게 하기 위하여
- 심사수행을 위한 기본요건을 제공하기 위하여
- 품질시스템의 지속화 변화하는 환경에 필요한 품질시스템의 요건 충족하기 위하여
- 계약에서 요구하는 품질표준을 기업의 품질시스템에 효과적으로 적용하고 있다는 것을 보여 주기 위하여
- 품질시스템요건 및 충족방법에 대한 교육훈련을 위하여



안 회 준
RDAS 기술지원센터 원장
02-597-9033 /
rdas114@hanmail.net

· 기업의 품질시스템을 외부에 소개하기 위해

품질매뉴얼은 간략하게 작성해야 하지만 일의 책임과 절차는 명확하게 작성할 필요가 있다.

품질매뉴얼은 외부로 나갈 수 있는 문서이다. 그러므로 기업의 기밀이나 노하우를 보호하기 위하여 주의할 필요가 있다. 따라서 품질매뉴얼은 기업 내부를 위한 품질경영매뉴얼과 기업 외부를 위한 품질경영매뉴얼로 구분하여 작성할 수도 있다. 품질경영매뉴얼에는 회사의 기밀을 포함하여 회사 전반에 대한 품질시스템을 기술하고, 품질경영매뉴얼에 환부 사용을 위하여 품질경영매뉴얼에 세밀정보 등을 제외하고 품질경영활동을 중심으로 작성한다.

품질매뉴얼은 품질경영시스템의 적용범위, 품질경영시스템을 위하여 수립된 문서화된 절차를 포함하거나 이를 인용, 품질경영시스템에 포함된 프로세스 순서 및 상호작용에 대한 기술을 수립하고 유지한다. 또한 문서 관리의 문서 발행 행정에 수립된 절차에 따라 권한이 부여된 자에 의해 적정함을 검토, 승인, 필요시 문서의 검토 및 갱신 그리고 재승인, 문서의 변경 및 최신 개정 상태의 식별을 보장, 적용되는 문서의 해당본이 사용되는 장소에서 이용 가능함을 보장, 문서가 읽기 쉽도록 유지되고, 쉽게 식별됨을 보장, 외부 출처 문서의 식별 및 배포 상태가 관리됨을 보장, 효력이 상실된 문서의 사용을 방지하고, 어떤 목적을 위해 보유할 경우에는 적절한 식별의 적용을 할 수 있어야 한다. 특히 문서 관리의 보유 기간을 기업체의 임의대로 하는 경우가 있는데 국가법에 따라 문서 관리 기간을 정하여야 한다(예를 들면 PL법, 의료기기업체의 경우: 의료기기법, 전기·전자업체의 경우: 전기용품 안전관리법 등) 대기업은 이미 ERP, CRM, SCM을 도입 운영하고 있지만 중소기업에서 ISO 9001:2000 인증을 획득 후에 생산정보시스템의 ERP, CRM, SCM 도입하거나 추진하여야 한다. 대부분의 ISO 9001와 ERP, CRM, SCM을 믹스하여 도입하는

것은 문서의 시스템 구축을 통한 경쟁력 확보, 업무 혁신, CRM의 다양한 분석, 정보자산의 효율적 활용, 콜센터, 인터넷, 사이버 등의 신채널과의 연계, 원가 절감, 정보관리, 고객관계관리를 통한 수익성 제고의 효과, 인력 절감, 수익지향적 영향 및 마케팅 활동이 가능하기 위해 추진되어야 한다. 따라서 ISO와 ERP, CRM, SCM의 필요성은 환경의 변화: 소비자 욕구 다양화, 기업간 경쟁 심화, 시대적 변화, 정보기술의 발전을 위한 생산정보시스템(Production Information System) 구축 및 운영이 필요한 상황이다.

ISO 9001:2000 인증 획득 후 사후심사를 준비하면서 생산정보시스템에서 ERP, CRM, SCM 등을 도입하여 ISO+PIS를 믹스한다. 그뿐만 아니라 품질경영시스템을 구축하려면 품질매뉴얼 상의 원부전자데이터의 ERP, CRM, SCM에 대한 내용이 언급되어 있으면 좋겠다고 사료된다. 정선양은 기업의 경쟁력은 미시적 차원의 경쟁력으로서 기업 경쟁할 수 있는 능력, 즉 기업의 경쟁력과 성공을 바탕으로 시장 점유율을 확보하고, 수익을 증가시키며 성장할 수 있는 능력을 의미한다. 기업의 경쟁력을 결정하는 요소로는 가격 및 원가뿐만 아니라 품질, 기술, 경영능력뿐만 아니라 가격 경쟁력도 대단히 중요하다.

이경환에 의하면 기업의 경쟁력은 제품이 아니라 서비스에 대한 시장에서의 경쟁 위치에 의해서 결정된다. 경쟁 위치는 자사 제품과 경쟁사 제품 간의 가격, 품질, 납기(납기 준수, 신속 납품), 융통성(수변경에의 융통성, 제품 다양성), 신뢰성과 같은 경쟁 요소들의 상대적인 위치를 의미한다.

ISO 9001:2000 인증을 받은 업체나 받으려 하는 업체는 기업의 경쟁력을 가치 창출할 수 있는 것은 생산정보시스템(Production Information System)과 관련된 ERP, CRM, SCM과 ISO 9001:2000; QM(품질경영)이 상호작용할 경우 기업의 경쟁력이 된다.

다음호에 계속

| 표준 2007. 3