



| | | | |
|---|---|------|---------------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발 전 (화 력) - QESHM01 |
| | | 개정번호 | 4 |
| | 제5장 『경영자 책임』 1절 - 경영자 의지 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1 / 1 |

5.1 경영자 의지

사장을 포함하여 모든 직원은 품질, 환경 및 안전보건경영시스템을 개발, 실행하고 경영성과를 지속적으로 개선하기 위하여 다음 사항을 준수한다.

- (1) 법규 준수, 고객만족 경영의 중요성 인식 및 전원 동참
- (2) 품질, 환경 및 안전보건 방침 수립
- (3) 품질, 환경 및 안전보건 목표 수립
- (4) 주기적인 경영검토
- (5) 업무/역무 수행에 필요한 인적, 물적, 재정적 자원 제공
- (6) 환경영향 및 산업재해의 최소화

| | | | |
|--|------------------------------|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 2절 - 고객 중심 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1 / 1 |

5.2 고객중심

5.2.1 일반사항

회사의 고객(발주자) 및 이해관계자는 다음과 같다.


- (1) 발전자회사
- (2) 당사 직원
- (3) 소유자/투자자
- (4) 공급업체(하도급자) 및 파트너
- (5) 사업장 또는 회사의 제품, 환경 및 안전보건에 영향을 받는 공동체, 지역사회
- (6) 석탄회 구매고객

5.2.2 고객중심

- (1) 사장은 주기적으로 고객만족도 조사, 고객면담 또는 협의 등을 통하여 고객(발주자) 및 이해관계자의 요구사항이 충족되었는지 파악하여야 한다.
- (2) 발전본부장 및 사업처(소)장은 고객(발주자) 및 이해관계자의 요구사항을 결정하고, 고객만족 향상을 위하여 다음 사항을 제품 또는 역무활동에 반영하여야 한다.
 - (가) 법규, 규정 및 고객과의 계약사항
 - (나) 고객만족도 향상방안 및 목표 설정
 - (다) 안정적인 역무 제공을 위한 적절한 투입인력 유지
 - (라) 직원의 기술력 및 책임의식
 - (마) 설비의 정리정돈과 안정적인 운영
 - (바) 환경오염 및 산업재해 방지


<참고/관련자료>

- 『고객만족도 조사』 절차서 [발전(화력)-QP5201]

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 3절 - 방침 관리 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1/ 1 |

5.3 품질, 환경 및 안전보건 방침

- (1) 사장은 품질, 환경 및 안전보건 방침을 정하여 회사 홈페이지에 게시하여 해당업무를 수행하는 모든 직원이 이를 준수토록 한다.
- (2) 품질, 환경 및 안전보건 방침(이하 ‘방침’)에는 다음 사항이 반영되어야 한다.
 - (가) 회사의 목적 및 사업의 특성에 적합할 것
 - (나) 회사의 활동, 제품/서비스의 특성, 규모, 환경 영향에 적합할 것
 - (다) 리스크(유해위험)의 특성과 규모에 적합할 것
 - (라) 고객/법규 및 그 밖의 요구사항 준수 의지
 - (마) 전 직원의 참여하여 경영시스템의 지속적 개선 및 효과성 증대 의지
 - (바) 환경오염 및 직원의 부상/건강상의 장애 예방
 - (사) 경영목표 및 세부목표 수립 시 반영하고 목표달성의 검토기준 제공
- (3) 품질안전부서는 업무를 수행하는 직원 및 이해관계자가 자신의 업무가 품질, 환경, 안전보건에 미치는 영향과 의무를 이해하고 방침을 준수할 수 있도록 조치(배부, 홍보, 교육, 회람 등) 하여야 한다.
- (4) 발전본부장은 다음 사항을 반영하여 방침이 조직에 적합한지 주기적으로 검토하여 경영검토 시 보고하며, 필요시 사장의 승인을 받아 개정한다.
 - (가) 품질, 환경, 안전보건경영시스템의 변경,
 - (나) 고객/법규 및 그 밖의 요구사항 변화
 - (다) 외부 환경의 변화 등

| | | | |
|--|-------------------------------|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 4 |
| | 제5장 『경영자 책임』 4절 - 경영시스템 기획 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1/ 2 |


5.4 기획

5.4.1 품질, 환경 및 안전보건 목표

- (1) 발전본부장은 매년 품질, 환경 및 안전보건 목표(이하 ‘경영목표’)를 수립하여 발전처(소) 및 해당부서에 배부한다.
- (2) 발전처(소) 및 각 부서장은 경영목표 참조하여 세부목표를 수립하고 모든 직원들이 경영목표 및 세부목표를 인식, 이행토록 하여야 한다.
- (3) 경영목표 및 세부목표 수립 시 다음 사항이 반영되어야 한다.
 - (가) 품질/환경/안전보건 방침에 부합
 - (나) 품질/환경/안전보건 법규 및 그 밖의 요구사항
 - (다) 사업소/부서별 운영여건과 고객/이해관계자의 요구사항
 - (라) 부서의 기능과 계층별 책임 및 목표 달성 시 기대되는 효과
 - (마) 목표 달성에 필요한 기술적/재정적 대안 및 자원 위한 수단 및 일정
 - (바) 환경오염, 산업재해 방지 및 지속적인 개선의지
 - (사) 중대 환경측면, 유해위험과 리스크 평가결과
 - (아) 사업장의 우수 품질/환경/안전보건 실천사례
 - (자) 경영시스템 운영을 위한 보유자원활용과 효율성
- (4) 경영목표 및 세부목표는 정량화하여 감사 및 성과측정이 가능토록 설정하여야 한다.

5.4.2 경영시스템 기획(추진계획 수립)

- (1) 각 부서장은 경영목표 및 세부목표 달성하기 위해 필요한 프로세스를 계획하고 자원을 파악하여야 한다.
- (2) 각부서장은 다음 내용을 포함 품질/환경/안전보건 추진계획을 수립한다.
 - (가) 품질/환경/안전보건 경영목표 및 세부목표
 - (나) 개선내용
 - 5(다) 성과지표
 - (라) 구체적인 수단/방법 및 추진 일정
 - (마) 우선순위
 - (바) 담당부서(팀), 책임자 선정

| | | | |
|---|---|------|---------------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발 전 (화 력) - QESHM01 |
| | | 개정번호 | 4 |
| | 제5장 『경영자 책임』 4절 - 경영시스템 기획 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 2 / 2 |

(사) 투자예산

(3) 품질안전부서는 각 부서(팀)의 추진계획을 취합·검토하여 경영대리인에게 보고한다.

(4) 다음의 경우, 각 부서장은 세부목표 또는 추진계획의 변경을 검토한다.

(가) 방침 또는 경영목표의 변경

(나) 품질, 환경, 안전·보건 경영시스템의 변경

(다) 내·외부 심사/감사 또는 경영검토 등에 따른 시정지시

(라) 제품에 중대문제 발생 또는 수요시장의 급변

(마) 신규 프로젝트 개발

(바) 업무, 제품 및 서비스의 변경(신제품 개발, 설비의 신·증설, 공정 개선 등)

(5) 품질, 환경, 안전보건경영시스템이 변경 또는 변경 중이라도 완전성은 유지되어야 한다.


(6) 각 부서장은 추진계획에 따라 개선활동을 추진하여야 하며, 추진계획에 따른 실적을 주기적으로 비교·분석하고 그 결과를 품질안전부에 제출하여야 한다.

(7) 추진계획은 모니터링 및 성과측정, 내부감사를 통하여 점검 및 이행여부를 확인하는 등 효과적으로 운영될 수 있도록 하여야 한다.

(8) 품질안전부서장은 정기적으로 안전보건성과를 관리하고 개선성과를 취합하여 최고 경영자에게 보고하여야 한다.

<참고/관련자료>

○ 『경영목표 및 추진계획 관리』 절차서 [전사(화력)-QP5401]


| | | | |
|--|------------------------------------|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 5절 - 책임, 권한 및 의사소통 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1 / 4 |

5.5 책임, 권한 및 의사소통

5.5.1 책임과 권한

(1) 일반사항

- (가) 회사의 품질, 환경 및 안전보건경영 조직의 구성은 <부 록-1> '조직 및 구조'와 같다.
- (나) 부서(장)의 직무와 권한은 사규의 「직무권한규정」 [12200]에 따르며 세부 책임과 권한은 본 매뉴얼의 <부 록-3> '책임과 권한' 업무분장표, 해당 절차서/지침서에 따른다.
- (다) 업무수행 중 조직간 이견 발생 시 상위 책임자는 조직 간의 이견을 조정하여야 한다.
- (라) 발전분야 모든 조직 및 직원은 본 매뉴얼을 준수하여 각자의 업무에 대한 품질, 환경, 안전보건 방침 및 경영목표를 달성하고 유지할 책임이 있다.
- (마) 매뉴얼, 절차서/지침서 등의 요건의 이행여부 확인, 검사, 내부 감사, 시정 및 예방조치결과의 확인 등은 해당 업무와 직접적인 책임이 없는 조직이나 직원이 수행하며 해당업무를 효과적으로 수행하기 위하여 필요한 지식과 경력을 갖춘 자 이어야 한다.
- (바) 품질안전부서는 비용과 역무에 관계없이 다음 업무를 수행할 수 있도록 충분한 권한과 조직상의 독립성을 보장하며 작업지역에 자유롭게 출입할 수 있다.
 - 1) 품질, 환경 및 안전보건 문제의 파악, 식별 및 제기
 - 2) 품질, 환경 및 안전보건 문제에 대한 해결방안 제시, 권고 또는 제공
 - 3) 해결방안의 이행상태 확인
 - 4) 부적합사항, 불만족사항 또는 결함사항에 대한 적절한 처리결정이 나올 때까지 다음 단계로의 공정진행이나 사용/인도/설치 등의 관리
 - 5) 적절한 시정조치에 책임있는 관리자에게 직접 접촉하고 책임경영층에 보고
- (사) 본 매뉴얼에 기술된 조직 및 책임사항이 고객, 법규 및 그 밖의 요구사항을 충족하지 못하거나, 필요에 의해 업무의 일부 또는 전부를 사업소장이나 공급업체(계약자) 또는 대리인에게 위임할 수 있으나 이러한 경우에도 궁극적인 책임은 회사에 있으며 변경 또는 위임된 사항을 명확하게 문서로써 기술한다.
- (아) 각 부서장은 본 매뉴얼 및 각종 규정과 절차서를 준수, 이행할 책임이 있다. 단, 부여된 직무를 부서원에게 위임한 경우 직무에 대한 책임은 계속 유지된다.

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 5절 - 책임, 권한 및 의사소통 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 2/ 4 |

(자) 본 매뉴얼에 명시되지 않은 부가적인 조직별 주요 책임사항은 해당업무를 수행하기 위하여 작성되는 절차서, 지침서 등에 명확하게 명시한다.

(2) 최고경영자는 품질, 환경 및 안전보건경영의 총괄적인 관리와 지휘에 관한 책임이 있으며 그와 관련된 중요한 책임과 권한은 다음과 같다.

- (가) 방침의 설정, 공표 및 매뉴얼의 승인
- (나) 경영시스템의 이행 및 유지에 대한 확인
- (다) 경영목표 설정 및 주기적인 경영평가, 경영검토
- (라) 고객/이해관계자의 요구사항 충족을 위한 시스템, 자원의 제공
- (마) 경영대리인의 독립성 보장
- (바) 비상사태에 대한 총괄 지휘, 대책수립

(3) 발전본부장의 주요 책임과 권한은 다음과 같다.

- (가) 경영대리인 역무 수행
- (나) 발전분야 품질, 환경, 안전보건경영 총괄 및 최고경영자(사장) 보좌
- (다) 경미한 수정에 따른 매뉴얼의 개정 승인(단순한 문구수정, 조직변경 등)
- (라) 발전설비 운전 및 정비, 별도공사 수행 총괄 책임
- (마) 발전분야 교육, 자원 지원, 기술개발 등의 업무 총괄 및 지휘

(4) 품질안전부서장의 주요 책임과 권한은 다음과 같다.


- (가) 사장 경영방침 이행 및 매뉴얼에 따른 품질, 환경, 안전보건경영 주관
- (나) 매뉴얼 제·개정업무 주관
- (다) 품질, 환경 및 안전보건 문제의 제기, 시정 및 예방조치 결과의 확인
- (라) 이행 점검, 검사 입회 및 내부 감사를 수행
- (마) 중대 품질, 환경 및 안전보건 문제의 경우 작업의 중지

(5) 사업처(소)장의 주요 책임과 권한이 다음과 같다.

- (가) 사장 경영방침의 이행을 위한 추진전략 수립, 추진
- (나) 사업소 품질, 환경, 안전보건경영시스템의 지속적인 효과성 및 효율성 확보

(6) 각 부서장에 책임과 권한은 다음에 따른다.

- (가) 직무권한에 관한 사규 및 내칙

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 5절 - 책임, 권한 및 의사소통 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 3 / 4 |


(나) 매뉴얼, 절차서 및 지침서에 정한 책임과 권한

5.5.2 경영대리인

- (1) 발전본부장 및 사업처(소)장은 사장을 대신하여 품질, 환경 및 안전보건 경영대리인으로써 기존 업무 외에 다음의 책임과 권한을 갖는다.
 - (가) 품질, 환경 및 안전보건경영시스템의 수립, 실행 및 유지
 - (나) 품질, 환경 및 안전보건경영시스템의 성과 및 필요 개선사항 경영자 보고
 - (다) 전직원을 대상으로 고객, 법규 및 그 밖의 요구사항의 전달, 홍보 또는 교육
 - (라) 품질, 환경 및 안전보건경영의 필요성 및 효과성 전달, 홍보 또는 교육
- (2) 경영대리인의 역무는 고객, 이해관계자 및 외부 관계자와의 창구 역할을 포함한다.

5.5.3 내부 의사소통


- (1) 품질안전부서는 사내·외 여러 계층 및 기능간의 원활한 의사소통을 위한 문서화된 절차를 수립하여야 한다.
- (2) 원활한 협의 및 의사소통을 위하여 다음 방식을 활용하며, 특별한 경우를 제외하고 수신자는 필히 열람하여 응대하여야 한다.
 - (가) 문서(공문, 알림, 공람) 또는 유·무선으로의 의견 접수/발송
 - (나) 부서 업무보고 및 회의, 직무교육
 - (다) 전자우편 및 사내전산망, 게시판, 사내 간행물/잡지
 - (라) 산업안전보건위원회 또는 노사협의회의 운영
 - (마) 순시연설 또는 행사
 - (바) 설문조사 및 제안제도
- (3) 품질안전부서는 직원이 다음 사항을 숙지할 수 있도록 교육, 훈련 및 기타방법(사보, 게시판, 공고간행물, 회의, 사내 전산망 등)으로 홍보하여야 한다.
 - (가) 품질/환경/안전보건 방침, 정책 및 결의사항
 - (나) 고객/이해관계자의 요구사항, 의견, 불만
 - (다) 주요 법규, 규제 및 변경사항

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 3 |
| | 제5장 『경영자 책임』 5절 - 책임, 권한 및 의사소통 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 4 / 4 |

- (라) 경영목표/추진계획 및 이행 실적
 - (마) 경영검토 결과
 - (바) 중요 환경 측면/위험요소 또는 환경/안전보건 경영 정보
- (4) 품질, 환경 및 안전보건에 영향을 미치는 제조, 구매, 부적합사항 처리 등의 내부 공유영역관리는 본 매뉴얼과 절차서에 기술하며, 주 접촉창구는 해당부서장으로 한다. 단, 불명확한 사항으로 인한 부서간의 이견은 사장이 최종 결정할 수 있다.
- (5) 각 부서장은 품질/환경/안전보건 관련 고객 및 이해관계자로부터 의견, 건의사항 및 사고/긴급사태 접수(구두/유무선/문서 등)하면 품질안전부서에 송부하여야 한다.
- (6) 품질안전부서는 접수한 정보(의견/부적합/불만/사고/민원 등)를 분류하여 해당 부서에 통보하고, 중요 정보일 경우, 즉시 사장에게 보고한다.
- (7) 이해관계자의 의견, 불만, 민원, 소원, 법규 위반, 설비 및 인사 사고, 재해 및 이의 시정·조치 결과는 기록되고 주기적 검토되어야 한다.

<참고/관련자료>

- 사규 「직무권한규정」 [12100]
- 사규 「직제규정시행세칙」 [12110]
- 『협의 및 의사소통』 절차서 [발전(화력)-QP5501]
- 『고객요구 처리』 절차서 [발전(화력)-QP8202]

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 2 |
| | 제5장 『경영자 책임』 6절 - 경영 검토 | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 1 / 2 |


5.6 경영검토

5.6.1 일반사항

- (1) 최고경영자는 년1회 이상 정기적으로 경영검토를 실시하여 품질/환경/안전보건경영 시스템(이하 ‘경영시스템’)의 지속적인 적절성, 충족성 및 효과성을 검토하여야 한다.
- (2) 경영검토는 품질, 환경 및 안전보건 방침 및 경영목표를 포함하여 경영시스템의 개선 및 변경 필요성 등이 검토되어야 한다.
- (3) 경영검토 결과는 기록으로 유지하며, 시정 및 예방조치가 필요한 경우 관련 절차에 따른다.

5.6.2 검토입력

- (1) 본사 및 사업소 품질안전부서는 다음 사항을 포함하여 경영보고서를 작성한다.
단, 해당되는 경우 회사 내부경영실적평가로 경영보고서 작성을 대체할 수 있다.
 - (가) 내·외부 감사결과
 - (나) 고객/이해관계자의 요구사항, 정보를 포함한 고객 피드백(예: 고객만족도 조사)
 - (다) 역무/업무의 전반적인 성과 및 제품 적합성
 - (라) 주요 부적합사항 및 예방/시정조치 결과
 - (마) 이전 경영검토에 따른 후속조치
 - (바) 경영시스템의 문제점이나 개선을 위한 제안사항
 - (사) 경영시스템에 영향을 주는 대내·외 변화 및 변경사항 정보
 - (아) 방침, 목표의 달성정도 및 경영시스템의 적합성, 변경필요성
 - (자) 품질, 환경 및 안전보건 모니터링 및 법규준수평가 결과
 - (차) 중대사고 발생시 사고원인 및 개선대책
 - (카) 주요 작업환경측정 및 위험성 평가결과 내용
 - (타) 기타 이해 관계자의 제안 및 요구사항
- (2) 사업소 품질안전부서는 경영보고서를 작성하여 사업처(소)장의 검토, 승인을 받아 본사와 관련부서에 검토결과를 송부한다.
- (3) 본사 담당부서는 사업소 경영 검토결과를 취합하여 발전부분 경영보고서를 작성하여

| | | | |
|---|--|------|----------------|
|  한전산업개발(주) | 품질 / 환경 / 안전 · 보건 매뉴얼 제5장 『경영자 책임』 6절 - 경영 검토 | 문서번호 | 발전(화력)-QESHM01 |
| | | 개정번호 | 2 |
| | | 개정일자 | 2011. 8. 15. |
| | | Page | 2 / 2 |

경영대리인의 검토를 거쳐 사장에게 보고한다.

5.6.3 검토출력

- (1) 사장은 경영검토 후 다음 사항을 결정하거나 시정을 지시한다.
 - (가) 경영시스템 및 업무프로세스의 효과성 개선
 - (나) 고객 요구사항에 따른 제품 및 역무능력 개선
 - (다) 자원(설비, 인원, 자원)의 필요성
 - (라) 경영방침, 목표 및 경영시스템 요소의 변경 필요성
- (2) 경영검토 결과는 기록으로 유지하며, 품질안전부서는 경영검토 결과를 해당부서 또는 관련기관에 배부한다.
- (3) 해당부서는 직원들에게 경영검토 결과를 홍보(공람 또는 게시)하여야 하며, 차기년도 목표 및 계획에 반영한다.

<참고/관련자료>

- 『경영 검토』 절차서 [발전(화력)-QP5601]