4. 조직의 상황

4.1 조직 및 조직 상황의 이해

조직은 조직의 목적 및 전략적 방향과 관련이 있는 외부와 내부 이슈를. 그리고 품질경영 시스템의 의도된 결과를 달성하기 위한 조직의 능력에 영향을 주는 외부와 내부 이슈를 정하여야 한다.

조직은 이러한 외부와 내부 이슈에 대한 정보를 모니터링하고 검토하여야 한다.

비고 1 이슈에는 긍정적, 부정적 요인 또는 고려해야 할 조건이 포함될 수 있다.

비고 2 국제적, 국가적, 지역적 또는 또는 지방적이든 법적, 기술적, 경쟁적, 시장, 문화적, 사회적 및 경제적 환경에서 비롯된 이슈를 고려함으로써, 외부 상황에 대한이해를 용이하게 할 수 있다.

비고 3 조직의 가치, 문화, 지식 및 성과와 관련되는 이슈를 고려함으로써, 내부 상황에 대한 이해를 용기하게 할 수 있다.

조직의 상황은 본 매뉴얼 1.1, 1.2항에 따르며 관련 프로세스는 다음과 같다.

프로세스(Process)명	프로세스 No.	프로세스 책임자	절차(Procedure)명	절차 No.	절차 책임자
경영	MSTGP-A-100	경영&품질관리팀	사업계획 운영 및 경영검토	MSTGP-A-101	경영&품질관리팀
			리스크 분석	MSTGP-A-104	경영&품질관리팀

4.2 이해관계자의 요구 및 기대 이해

고객 요구사항, 그리고 적용되는 법적 및 규제적 요구사항을 충족하는 제품 및 서비스를 일관성 있게 제공하기 위한 조직의 능력에 이해관계자가 영향 또는 잠재적 영향을 미치기 때문에 조직은 다음 사항을 정하여야 한다.

a) 품질경영 시스템에 관련되는 이해관계자

b) 품질경영 시스템에 관련되는 이해관계자의 요구사항

조직은 이해관계자와 이해관계자 관련 요구사항에 대한 정보를 모니터링하고 검토하여야 한다.

이해관계자의 니즈와 기대 이해는 품질경영 시스템 및 환경/안전 법규, 고객지정 요구사항에 따르며 관련 프로세스는 다음과 같다.

프로세스(Process)명	프로세스 No.	프로세스 책임자	절차(Procedure)명	절차 No.	절차 책임자
경영	MSTGP-A-100	경영&품질관리팀	사업계획 운영 및 경영검토	MSTGP-A-101	경영&품질관리팀
			리스크 분석	MSTGP-A-104	경영&품질관리팀
개발	MSTGP-C-100	M&S사업팀, 기업부설연구소	고객지정 요구사항(CSR) 관리	MSTGP-C-101	경영&품질관리팀

4.3 품질경영시스템 적용범위 결정

조직은 품질경영시스템의 적용범위를 설정하기 위하여 품질경영시스템의 경계 및 적용 가능성을 정하여야 한다.

적용범위를 정할 때, 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.

a) 4.1에 언급한 외부와 내부 이슈

b) 4.2에 언급된 관련 이해관계자의 요구사항

c) 조직의 제품 및 서비스

조직의 품질경영시스템의 정해진 적용범위 내에서 이 표준의 요구사항이 적용 가능하다면, 조직은 이 표준의 모든 요구사항을 적용하여야 한다

조직의 품질경영시스템의 적용범위는 문서화된 정보로 이용가능하고 유지되어야 한다.

적용범위에는 포함되는 제품 및 서비스의 형태를 기술하여야 하고, 조직이 그 조직의 품질경영시스템 적용범위에 포함되지 않는다고 정한 이 표준의 어떤 요구사항이 있는 경우, 그에 대한 정당성을 제시하여야 한다.

적용될 수 없다고 정한 요구사항이, 제품 및 서비스의 적합성 보장과 고객만족 증진을 보장하기 위한 조직의 능력 또는 책임에 영향을 미치지 않는 경우에만,

이 표준에 대한 적합성이 주장될 수 있다.

4.3.1 품질경영 시스템의 범위 결정 - 보충사항

현장에 있든 떨어져 있든(설계 센터, 회사 본사 및 배송센터 같은) 지원 기능은 품질경영시스템 (QMS)의 범위에 포함되어야 한다.

4.3.2 고객 지정 요구사항

고객 지정 요구사항은 조직의 품질경영시스템의 범위에 포함되고 평가되어야 한다.

품질경영시스템 적용범위의 결정은 본 매뉴얼 0.3항 및 각 프로세스에 따르며 관련 프로세스는 다음과 같다.

프로세스(Process)명	프로세스 No.	프로세스 책임자	절차(Procedure)명	절차 No.	절차 책임자
개발	MSTGP-C-100	M&S사업팀, 기업부설연구소	고객지정 요구사항(CSR) 관리	MSTGP-C-101	M&S사업팀, 경영&품질관리팀
개발	MSTGP-C-100	M&S사업팀, 기업부설연구소	사전개발 품질계획	MSTGP-C-102	경영&품질관리팀
			고객 승인 운영	MSTGP-C-103	경영&품질관리팀
품질	MSTGP-E-100	경영&품질관리팀	내부심사	MSTGP-E-101	경영&품질관리팀

4.4 품질경영시스템 및 품질경영시스템의 프로세스들

4.4.1 조직은 이 표준의 요구사항에 따라, 필요한 프로세스와 그 프로세스의 상호 작용을 포함하는 품질경영 경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선을 하여야 한다

조직은 품질경영시스템에 필요한 프로세스와 조직 전반에 그 프로세스의 적용을 정해야 하며 다음사항을 실행하여야 한다

a) 요구되는 입력과 프로세스로부터 기대되는 출력의 결정

b) 프로세스의 순서와 상호 작용의 결정

c) 프로세스의 효과적 운용과 관리를 보장하기 위하여 필요한 기준과 방법(모니터링, 측정 및 관련 성과지표를 포함)의 결정과 적용

d) 프로세스에 필요한 자원의 결정과 자원의 가용성 보장

e) 프로세스에 대한 책임과 권한의 부여

f) 6장의 요구사항에 따라 결정된 리스크와 기회의 조치

g) 프로세스의 평가 그리고 프로세스가 의도된 결과를 달성함을 보장하기 위하여 필요한 모든 변경 사항의 실행

h) 프로세스와 품질경영시스템의 개선

4.4.1. 서비스 및 프로세스에 대한 적합성

조직은 서비스 및 외주 처리된 부분을 포함하여 모든 프로스가 모든 해당하는 고객 요구사항, 법적 요구사항 및 규제적 요구사항에 적합함을 보장하여야 한다 .

4.4.2 조직은 필요한 정도까지 다음 사항을 실행하여야 한다.

a) 프로세스의 운용을 지원하기 위하여 문서화된 정보의 유지

b) 프로세스가 계획대로 수행되고 있다는 확신을 갖기 위하여 문서화된 정보의 보유

회사 품질경영시스템 및 그 프로세스는 다음과 같으며 세부사항은 개별 프로세스에 따른다.

프로세스 Process				절차 (Procedure)			
NO	문서번호	프로세스명	주관부서	NO	문서번호	절차명	주관부서
1	MSTGP-A-100	경영 (MP)	경영&품질관리팀	1	MSTGP-A-101	사업계획 운영 및 경영검토	경영&품질관리팀
				2	MSTGP-A-102	조직관리 및 업무분장	경영&품질관리팀
				3	MSTGP-A-103	의사소통	경영&품질관리팀
				4	MSTGP-A-104	리스크 분석	경영&품질관리팀
				5	MSTGP-A-105	문서화된 정보	경영&품질관리팀
				6	MSTGP-A-106	비상계획	경영&품질관리팀
				7	MSTGP-A-107	교육/훈련	경영&품질관리팀
				8	MSTGP-A-108	적격성 관리(자격인증)	경영&품질관리팀
2	MSTGP-B-100	영업 (COP)	영업팀	9	MSTGP-B-101	고객만족 및 불만 관리	경영&품질관리팀
				10	MSTGP-B-102	수주관리	경영&품질관리팀
				11	MSTGP-B-103	납품 및 재고관리	경영&품질관리팀
3	MSTGP-C-100	개발 (COP)	M&S사업팀, 기업부설연구소	12	MSTGP-C-101	고객지정 요구사항(CSR) 관리	경영&품질관리팀
				13	MSTGP-C-102	사전개발 품질계획	M&S사업팀
				14	MSTGP-C-103	고객 승인 운영	M&S사업팀
				15	MSTGP-C-104	도면 관리	M&S사업팀
				16	MSTGP-C-105	소프트웨어 개발	M&S사업팀

				17	MSTGP-C-106	국방 M&S 시나리오 및 DB개발	M&S사업팀
				18	MSTGP-C-107	형상 및 변경관리	M&S사업팀

NO	문서번호	프로세스명	주관부서	NO	문서번호	절차명	주관부서
4	MSTGP-D-100	구매 (SP)	경영&품질관리팀	19	MSTGP-D-101	협력업체 관리	경영&품질관리팀
				20	MSTGP-D-102	구매 및 자재관리	경영&품질관리팀
				21	MSTGP-D-103	외주관리	경영&품질관리팀
5	MSTGP-E-100	품질(SP)	경영&품질관리팀	22	MSTGP-E-101	내부심사	경영&품질관리팀
				23	MSTGP-E-102	시정 및 예방조치	경영&품질관리팀
				24	MSTGP-E-103	데이터 분석 및 지속적 개선	경영&품질관리팀