



MSTG

# 품질경영 매뉴얼

제정일자

2024. 10. 04

개정일자

2025. 06. 30

## 9. 성과평가

개정번호

1

페 이 지

71 of 83

### 9. 성과평가

#### 9.1 모니터링, 측정, 분석 및 평가

##### 9.1.1 일반사항

조직은 다음 사항을 결정하고 환경성과를 모니터링, 측정, 분석 및 평가하여야 한다.

- a) 모니터링 및 측정의 대상
- b) 유효한 결과를 보장하기 위하여 필요한 모니터링, 측정, 분석 및 평가에 대한 방법
- c) 모니터링 및 측정 수행 시기
- d) 모니터링 및 측정의 결과에 대한 분석 및 평가 시기
- e) 조직이 조직의 환경성과를 평가하기 위한 기준과 적절한 지표

조직은 적절한 수준에서 교정되거나, 검증된 모니터링 및 측정 장비를 사용하고 유지하고 있음을 보장하여야 한다.

조직은 관련 환경성과 정보를 조직의 의사소통 프로세스와 조직의 준수의무사항의 요구에 따라 내부와 외부에 의사소통하여야 한다.

조직은 품질경영시스템의 성과 및 효과성을 평가하여야 한다.

조직은 결과의 증거로, 적절한 문서화된 정보를 보유하여야 한다

##### 9.1.2 고객만족

조직은 고객의 니즈 및 기대가 어느 정도 충족되었는지에 대한 고객의 인식을 모니터링 하여야 한다.

조직은 이 정보를 수집, 모니터링 및 검토하기 위한 방법을 결정하여야 한다.

비고 고객인식에 대한 모니터링의 사례에는 고객 설문조사, 인도된 개발 또는 서비스에 대한 고객피드백, 고객과의 미팅, 시장점유율 분석, 고객의 칭찬, 보증 클레임 그리고 판매업자 보고서가 포함 될 수 있다.

###### 9.1.2.1 고객 만족-보충사항

조직에 대한 고객 만족은 개발 및 공정 시방서와 기타 고객 요구사항에 대한 준수를 보장하기 위해 내부 및 외부 성과 지표의 지속적 평가를 통하여 모니터

되어야 한다.

 <b>MSTG</b>	<b>품질경영 매뉴얼</b>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 <b>2025. 06. 30</b>	
	<b>9. 성과평가</b>	개정번호 1	페 이 지 72 of 83	

- a) 인도된 부품 품질 성과
- b) 고객 공급중단사항
- c) 필드 반송품, 리콜 및 품질 보증서 (해당하는 경우)
- d) 인도 일정계획 성과(추가운임의 발생을 포함한)
- e) 특별 상황을 포함한 품질 또는 인도 이슈에 관련된 고객 통지

조직은 개발 품질 및 프로세스의 효율성에 대한 고객 요구사항에 따른 준수를 실증하기 위하여, 제조 공정의 성과를 모니터 하여야 한다.

모니터링은 제공되는 경우 온라인 고객포탈 및 고객 점수카드를 포함한 고객 성과 데이터 검토를 포함하여야 한다.

### 9.1.3 분석 및 평가

조직은 모니터링 및 측정에서 나온 적절한 데이터와 정보를 분석하고 평가하여야 한다.

분석의 결과는 다음 사항의 평가를 위하여 사용되어야 한다.

- a) 개발 및 서비스의 적합성
- b) 고객 만족도
- c) 품질경영시스템의 성과 및 효과성
- d) 기획의 효과적인 실행 여부
- e) 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
- f) 외부공급자의 성과
- g) 품질경영시스템의 개선 필요성

분석 및 모니터링을 수행하기 위한 절차는 데이터 분석규정에 의해 수행한다.

**비고** 데이터 분석 방법에는 통계적인 기법이 포함될 수 있다.

#### 9.1.3.1 우선순위화

품질 및 운영성과의 경향을 목표대비 진척사항과 비교되어야 하며, 고객만족 향상을 위한 조치의 우선순위를 지원하기 위한 조치를 이끌어야 한다.

모니터링, 측정, 분석 및 평가 관리는 고객 요구사항 또는 Core tool 요구사항에 따르며 관련 프로세스는 다음과 같다.

 <b>MSTG</b>	<h1>품질경영 매뉴얼</h1>	제정일자	2024. 10. 04	개정일자	2025. 06. 30
	<h2>9. 성과평가</h2>	개정번호	1	페 이 지	73 of 83

프로세스(Process)명	프로세스 No.	프로세스 책임자	절차(Procedure)명	절차 No.	절차 책임자
품질	MSTGP-E-100	품질관리팀	데이터 분석 및 지속적 개선	MSTGP-F-108	품질관리팀

## 9.2 내부심사

**9.2.1** 조직은 경영시스템이 다음 사항에 대한 정보를 제공하기 위하여 계획된 주기로 내부심사를 수행하여야 한다.

- a) 다음사항에 대한 적합성 여부
  - 1) 경영시스템에 대한 조직 자체 요구사항
  - 2) 이 표준의 요구사항
- b) 경영시스템이 효과적으로 실행되고 유지되는지 여부

**9.2.2** 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- a) 주기, 방법, 책임, 요구사항의 기획 및 보고를 포함하는, 심사 프로그램의 계획 수립, 실행 및 유지, 그리고 심사 프로그램에는 관련 프로세스의 중요성, 조직에 영향을 미치는 변경, 그리고 이전 심사 결과가 고려되어야 한다.
- b) 심사기준 및 개별 심사의 적용범위에 대한 규정
- c) 심사 프로세스의 객관성 및 공평성을 보장하기 위한 심사원 선정 및 심사 수행
- d) 심사결과가 관련 경영자에게 보고됨을 보장
- e) 과도한 지연 없이 적절한 시정 및 시정조치 실행
- f) 심사 프로그램의 실행 및 심사결과의 증거로 문서화된 정보의 보유

비고 가이던스로서 KS Q ISO 19011 참조

 <b>MSTG</b>	<h1>품질경영 매뉴얼</h1>	제정일자	2024. 10. 04	개정일자	2025. 06. 30
	<h2>9. 성과평가</h2>	개정번호	1	페이지	74 of 83

  

### 9.2.2.1 내부 심사 프로그램

조직은 문서화된 내부 심사 프로세스를 갖추어야 한다. 내부심사 프로세스는 품질경영시스템 심사, 제조프로세스 심사 및 개발심사를 포함한 전체 품질경영 시스템을 다루는 내부심사 프로그램의 개발 및 실행을 포함하여야 한다.

심사 프로그램은 리스크 내부 및 외부 성과 경향과 프로세스(들)의 중대성을 근간으로 하여 우선순위화 하여야 한다.

조직이 소프트웨어 개발에 대한 책임을 갖고 있는 경우 조직은 조직의 내부 심사 프로그램 소프트웨어 개발능력 평가를 포함하여야 한다.

심사의 빈도는 해당되는 경우, 프로세스의 변경발생, 내부 및 외부 부적합사항 및/또는 고객불만사항의 발생을 근간으로 하여 검토 및 조정되어야 한다.

심사 프로그램의 효과성은 경영검토의 일부로 검토되어야 한다.

  

### 9.2.2.2 품질경영시스템 심사

조직은 품질경영시스템 표준에 대한 준수를 검증하기 위해 프로세스 접근법을 사용한 년간 프로그램에 따라 각 3년주기로 모든 품질경영시스템 프로세스를 심사하여야 한다. 이를 심사와 통합하여 조직은 효과적인 실행을 위해 고객지정 품질경영시스템 요구사항을 샘플 취해야 한다.

전체 심사 사이클은 3년이다. 3년 심사 사이클 내에서 심사된 개별 프로세스의 품질경영 시스템 심사빈도는 내부 및 외부성과 및 리스크를 기반으로 하여야 한다. 조직은 그들의 프로세스의 할당된 심사빈도에 대한 정당성을 유지해야 한다. 모든 프로세스는 3년 심사 사이클 동안 샘플링되어야 하며, ISO 9001 기본 요구사항 및 모든 고객지정 요구사항을 포함하여 ISO 9001 표준의 모든 해당 요구사항에 대해 심사해야 한다.



MSTG

# 품질경영 매뉴얼

## 9. 성과평가

제정일자

2024. 10. 04

개정일자

2025. 06. 30

개정번호

1

페 이 지

75 of 83

내부심사 관리는 해당 된다면 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	교육/훈련	MSTGP-A-107	경영&품질관리팀
개발	MSTGP-C-100	M&S개발팀	고객지정 요구사항(CSR) 관리	MSTGP-C-101	M&S개발팀
품질	MSTGP-E-100	경영&품질관리팀	내부심사	MSTGP-E-101	경영&품질관리팀

### 9.3 경영검토

#### 9.3.1 일반사항

최고경영자는 조직의 전략적 방향에 대한 경영시스템의 지속적인 적절성, 충족성, 효과성 및 정렬성을 보장하기 위하여 계획된 주기로 조직의 경영시스템을 검토하여야 한다.

##### 9.3.1.1 경영검토 - 보충사항

경영검토는 최소한 매년 수행되어야 한다. 경영검토(들)의 빈도는 성과 관련된 이슈와 품질경영시스템에 영향을 주는 내부 및 외부 변경의 결과로 발생하는

고객 요구사항을 준수하는 데 리스크를 근간으로 하여 증가되어야 한다.

(주)엠에스티지

 <b>MSTG</b>	<b>품질경영 매뉴얼</b>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 <b>2025. 06. 30</b>
	<b>9. 성과평가</b>	개정번호 1	페 이 지 76 of 83

### 9.3.2 경영검토 입력사항

- 경영검토는 다음 사항을 고려하여 계획되고 수행되어야 한다.
- a) 이전 경영검토에 따른 조치의 상태
  - b) 경영시스템과 관련된 외부 및 내부 이슈의 변경
  - c) 다음의 경향을 포함한 경영시스템의 성과 및 효과성에 대한 정보
    - 1) 고객만족 및 관련 이해관계계자로부터의 피드백
    - 2) 품질목표 및 환경목표의 달성을 정도
    - 3) 프로세스 성과 그리고 개발 및 서비스의 적합성
    - 4) 부적합 및 시정조치
    - 5) 모니터링 및 측정 결과
    - 6) 심사결과

- 7) 외부공급자의 성과
- d) 자원의 충족성
- e) 리스크와 기회 (6.1 참조)를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
- f) 개선 기회

### 9.3.2.1 경영검토 입력 - 보충사항

경영검토에 대한 입력은 다음을 포함하여야 한다.

- a) 저 품질 비용(내부 및 외부 부적합 비용)
- b) 프로세스 효율성의 조치들

(주)엠에스티지

 <b>MSTG</b>	<b>품질경영 매뉴얼</b>	제정일자	2024. 10. 04	개정일자	<b>2025. 06. 30</b>
	<b>9. 성과평가</b>	개정번호	1	폐 이 지	77 of 83

#### c) 적용 가능한 경우, 개발 실현 프로세스에 대한 프로세스 효율성의 조치들

- d) 개발 적합성
- e) 새로운 시설 또는 새로운 개발에 대해, 그리고 기존 운용(오퍼레이션)에 대한 변경에 대해 수행된 제조 타당성 확인의 평가 (섹션 7.1.3.1 참조)
- f) 고객 만족 (ISO 9001 섹션 9.1.2 참조)
- g) 보전 목표 대비 성과 검토
- h) 보증 성과(해당되는 경우)
- i) 고객 점수 표 검토(해당되는 경우)
- j) 리스크 분석을 통해 파악된 잠재적 고장형태의 파악 (FMEA와 같은)
- k) 실제 필드 고장 및 안전 또는 환경에 대한 그들의 영향

#### I) 해당되는 경우, 개발 및 공정의 설계와 개발 동안 규정된 단계에서 측정의 요약 결과 (섹션 8.3.4.1 참조)

### 9.3.3 경영검토 출력사항

경영검토의 출력사항에는 다음 사항과 관련된 결정과 조치가 포함되어야 한다

- a) 개선 기회와 관련된 의사결정
- b) 경영시스템 변경에 대한 모든 필요성과 관련된 의사결정
- c) 자원의 필요성

조직은 경영검토 결과의 증거로, 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

#### 9.3.3.1 경영 검토 출력 - 보충사항

최고경영자는 고객 성과 목표가 총족되지 않은 경우 조치계획을 문서화하고 실행하여야 한다.

(주)엠에스티지

 <b>MSTG</b>	<h2>품질경영 매뉴얼</h2> <h3>9. 성과평가</h3>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 <b>2025. 06. 30</b>
		개정번호 1	페 이 지 78 of 83

경영검토 관리는 해당 된다면, 고객지정 요구사항을 반영하여 규격 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
개발	MSTGP-C-100	M&S개발팀	고객지정 요구사항(CSR) 관리	MSTGP-C-101	M&S개발팀

(주)엠에스티지