



MSTG

품질경영 매뉴얼

제정일자

2024. 10. 04

개정일자

2025. 06. 30

5. 리더십

개정번호

1

페 이 지

30 of 83

5.0 리더십

5.1 리더십 및 의지표명/실행의지(commitment)

5.1.1 일반사항

최고경영자/최고경영진은 품질경영시스템에 대한 리더십과 의지표명/실행의지(commitment)을 다음 사항에 의하여 실증하여야 한다.

- a) 품질경영시스템의 효과성에 대한 책무(accountability)를 짐
- b) 품질방침과 품질목표가 품질경영시스템을 위하여 수립되고, 조직상황과 전략적 방향에 조화 됨을 보장
- c) 품질경영시스템 요구사항이 조직의 비즈니스 프로세스와 통합됨을 보장
- d) 프로세스 접근법 및 리스크기반 사고의 활용 촉진
- e) 품질경영시스템에 필요한 자원의 가용성 보장
- f) 효과적인 품질경영의 중요성, 그리고 품질경영 시스템 요구사항과의 적합성에 대한 중요성을 의사소통
- g) 품질경영시스템이 의도한 결과를 달성함을 보장
- h) 품질경영시스템의 효과성에 기여하기 위한 인원을 적극 참여시키고, 지휘하고 지원함
- i) 개선을 촉진
- j) 기타 관련 경영자/관리자의 책임분야에 리더십이 적용될 때, 그들의 리더십을 실증하도록 그 경영자 역할에 대한 지원

비고 이 표준에서 "비즈니스"에 대한 언급은 조직이 공적, 사적, 영리 또는 비영리의 여부에 관계없이 조직의 존재 목적에 핵심이 되는 활동을 의미하는 것으로 광범위하게 해석될 수 있다.

5.1.1.1 기업책임

조직은 최소한 부패 방지 방침, 종업원 행동수칙, 그리고 윤리 에스컬레이션 방침("양심 선언 방침")을 포함한

기업책임 방침을 규정하고 실행하여야 한다

 MSTG	<h1>품질경영 매뉴얼</h1> <h2>5. 리더십</h2>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 2025. 06. 30
		개정번호 1	페 이 지 31 of 83

5.1.1.2 프로세스 효과성 및 효율성

최고경영자는 조직의 품질경영 시스템을 평가 및 개선하기 위하여 품질경영 시스템의 효과성 및 효율성을 검토하여야 한다.

그 프로세스 검토 활동의 결과는 경영 검토의 입력으로 포함되어야 한다. (섹션 9.3.2.1 참조)

5.1.1.3 프로세스 책임자

최고 경영자는 조직의 프로세스 및 관련 출력을 관리하는 데 책임이 있는 프로세스 책임자를 파악하여야 한다.

프로세스 책임자는 그들의 역할을 이해하여야 하고 그들의 역할을 수행하는데 능력이 있어야 한다. (ISO 9001 섹션 7.2 참조)

5.1.2 고객 중시

최고경영자는 다음 사항을 포함하여 고객중시에 대한 리더십과 의지표명을 실증하여야 한다.

- a) 고객 요구사항과 적용되는 법적 및 규제적 요구사항이 결정되고 이해되면 일관되게 총족됨
- b) 제품 및 서비스의 적합성에, 그리고 고객 만족을 증진시키는 능력에 영향을 미칠 수 있는 리스크와 기회가 처리됨
- c) 고객만족 증진의 중시가 유지됨

리더십 및 의지표명/실행의지는 본 매뉴얼 1.2, 1.3, 1.4항에 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
			조직관리 및 업무분장	MSTGP-A-102	경영&품질관리팀
			의사소통	MSTGP-A-103	경영&품질관리팀
개발	MSTGP-C-100	M&S사업팀	고객지정 요구사항(CSR) 관리	MSTGP-C-101	M&S사업팀



MSTG

품질경영 매뉴얼

5. 리더십

제정일자

2024. 10. 04

개정일자

2025. 06. 30

개정번호

1

폐 이 지

32 of 83

5.2 방침

5.2.1 품질 방침 수립

최고경영자는 다음과 같은 품질 방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- a) 조직의 목적과 상황에 적절하고 조직의 전략적 방향을 지원
- b) 품질 목표의 설정을 위한 틀을 제공
- c) 적용되는 요구사항의 충족에 대한 의지표명을 포함

5.2.2 품질방침에 대한 의사소통

품질 방침은 다음과 같아야 한다.

- a) 문서화된 정보로 이용 가능하고 유지됨
- b) 조직내에서 의사소통되고 이해되며 적용됨
- c) 해당되는 경우, 관련 이해관계자에게 이용 가능 함

방침은 본 매뉴얼 1.3, 1.4항에 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
			조직관리 및 업무분장	MSTGP-A-102	경영&품질관리팀
			의사소통	MSTGP-A-103	경영&품질관리팀

 MSTG	<h1>품질경영 매뉴얼</h1> <h2>5. 리더십</h2>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 2025. 06. 30
		개정번호 1	페 이 지 33 of 83

5.3 조직 역할, 책임 및 권한

최고 경영자는 관련된 역할에 대한 책임과 권한이 조직 내에서 부여되고, 의사소통되며, 이해됨을 보장하여야 한다.

최고 경영자는 다음 사항에 대하여 책임과 권한을 부여하여야 한다.

- a) 품질경영시스템이 이 표준의 요구사항에 적합함을 보장
- b) 프로세스가 의도된 출력을 도출하고 있음을 보장
- c) 품질경영시스템의 성과와 개선 기회를, 특히 최고 경영자에게 보고
- d) 조직 전체에서 고객중시에 대한 촉진을 보장
- e) 품질경영시스템의 변경이 계획되고 실행되는 경우, 품질경영 시스템의 온전성(integrity)이 유지됨을 보장

5.3.1 조직 역할, 책임 및 권한 – 보충사항

최고 경영자는 고객 요구사항을 충족하는 것을 보장하기 위해 책임 및 권한을 갖는 인원을 할당하여야 한다.

이러한 배정은 문서화 되어야 한다. 다음을 포함하지만 이에 국한하지 않는다

특별 특성의 선정, 품질목표 및 관련 교육훈련 설정, 시정조치 및 예방조치, 제품 설계 및 개발, 생산능력 분석, 물류 정보, 고객 점수 카드, 그리고 고객포탈

5.3.1 제품 요구사항과 시정 조치에 대한 책임 및 권한

최고 경영자는 다음을 보장하여야 한다.

- a) 제품 요구사항에 대한 적합성에 책임 있는 인원은 선적을 중단시키고 품질 문제를 시정하기 위해 생산을 중단시키는 권한을 가져야 한다.
비고 일부 산업에서 공정 설계 때문에, 즉각적으로 생산을 중단시키는 것은 항상 가능한 일이 아닐지도 모른다. 이러한 경우에, 영향 받은 배치는 반드시 봉쇄되어야 하고 고객에게 선적은 방지되어야 한다.
- b) 시정조치에 권한과 책임을 갖고 있는 인원은 부적합 제품이 고객에게 선적되지 않고 모든 잠재적 부적합 제품이 파악되고 봉쇄되는 것을 보장하는
요구사항에 적합하지 않은 제품 또는 프로세스에 대하여 신속하게 정보를 통지한다.

(주)엠에스티지

 MSTG	<h2>품질경영 매뉴얼</h2> <h3>5. 리더십</h3>	제정일자 2024. 10. 04	개정일자 2025. 06. 30
		개정번호 1	페 이 지 34 of 83

- c) 모든 교대조에 걸친 생산 운영은 제품 요구사항에 대한 적합성 보장을 책임지는 또는 책임을 위임 받은 인원과 함께 배치한다.

조직 역할, 책임 및 권한은 본 매뉴얼 1.2항 및 각 프로세스에 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	조직관리 및 업무분장	MSTGP-A-102	경영&품질관리팀
			의사소통	MSTGP-A-103	경영&품질관리팀
품질	MSTGP-E-100	경영&품질관리팀	시정 및 예방조치	MSTGP-E-102	경영&품질관리팀

(주)엠에스티지