

품질경영매뉴얼

Quality Management Manual

(ISO 9001:2008 / KS Q 9001:2009)

문 서 번 호	NSO-QM-9001
제 정 일 자	2005.06.01.
개 정 번 호	9
개 정 일 자	2011.06.14.

☒ 관 리 본 (관 리 No. :)
☐ 비관리본 (관 리 No. :)

통 계 청

대전광역시 서구 둔산동 920 정부대전청사 3동

전 화 : 042-481-2025 FAX : 042-481-2463

홈페이지 주소: <http://www.kostat.go.kr/quality/>

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	A. 목 차	개정번호 : 6
		페이지 : 1-2

번 호	요 구 사 항	개정번호	개정일	페이지수	비 고
A	목차	9	‘11.06.14	2	
B	개정이력	9	‘11.06.14	1	
C	통계청 소개	9	‘11.06.14	4	
D	<u>기구도</u>	9	‘11.06.14	1	
E	품질방침	9	‘11.06.14	1	
F	통계품질관리업무	9	‘11.06.14	2	
1	적용범위	8	‘10.06.30	1	
2	인용규격	8	‘10.06.30	1	
3	용어의 정의	5	‘08.02.14	4	
4	품질경영시스템 4.1 일반 요구사항 4.2 문서화 요구사항 4.2.1 일반사항 4.2.2 품질매뉴얼 4.2.3 문서관리 4.2.4 기록관리	9	‘11.06.14	<u>7</u>	
5	경영책임 5.1 경영자 의지 5.2 고객중심 5.3 품질방침 5.4 기획 5.4.1 품질목표 5.4.2 품질경영시스템 기획 5.5 책임, 권한 및 의사소통 5.5.1 책임 및 권한 5.5.2 경영대리인 5.5.3 내부의사소통 5.6 경영검토	9	‘11.06.14	<u>9</u>	

	품 질 경 영 매 뉴 엘	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	A. 목 차	개정번호 : 2
		페이지 : 2-2

번 호	요 구 사 항	개정번호	개정일	페이지수	비 고
6	자원관리 6.1 자원확보 6.2 인적자원 6.3 기반구조 6.4 업무환경	9	'11.06.14	4	
7	제품실현 7.1 제품실현 기획 7.2 고객관련 프로세스 7.2.1 고객요구사항 파악 7.2.2 제품요구사항의 파악 7.2.3 고객과의 의사소통 7.3 정책개발 7.4 구매 7.5 품질관리서비스 제공 7.5.1 제공의 관리 7.5.2 타당성 확인 7.5.3 식별 및 추적성 확인 7.5.4 고객재산 7.5.5 제품의 보존 7.6 모니터링 및 측정장치 관리	9	'11.06.14	<u>12</u>	
8	측정, 분석 및 개선 8.1 일반사항 8.2 모니터링 및 측정 8.2.1 고객만족 8.2.2 내부심사 8.2.3 프로세스 모니터링 및 측정 8.2.4 제품모니터링 및 측정 8.3 부적합 제품 관리 8.4 데이터 분석 8.5 개선 8.5.1 지속적 개선 8.5.2 시정조치 8.5.3 예방조치	9	'11.06.14	<u>15</u>	

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	B. 개 정 이 력	개정번호 : 9
		페 이 지 : 1-1

개정번호	개 정 일 자	장번호	페이지	개 정 내 용
0	2005.06.01.	전체	전체	신규도입(ISO9001:2000)
1	2005.07.11.	A	1-2, 2-2	직제개편에 따른 개정
2	2006.1.18.	전체	전체	직제개편에 따른 개정, 용어변경
3	2006.7.19.	전체	전체	진단부문추가, 직제개편에 따른 개정, 용어변경
4	2007.1.30	전체	전체	직제개편에 따른 개정, 용어변경
5	2008.2.14	전체	전체	직제개편에 따른 개정, 용어변경
6	2008.6.25	전체	전체	직제개편에 따른 개정, 문서심사 부적합 개선
7	2009.6.30	전체	전체	직제개편에 따른 개정, 용어변경
8	2010.6.30	전체	전체	규격전환에 따른 전환 및 내용 보완
9	2011.6.14	전체	전체	직제개편에 따른 개정 및 내용 보완

* 본 매뉴얼은 ISO 9001:2008 / KS Q 9001:2009를 반영한 개정(개정번호:9) 매뉴얼로 관리한다.

구 분	직 책	성 명	서 명	일 자
승 인	통계정책국장 대리	<u>은 순 현</u>		2011.06.14
검 토	품질관리과장	<u>안 정 임</u>		2011.06.14
작 성	담당사무관	<u>김 정 설</u>		2011.06.14

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2005-06-01
	C. 통계청 소개 (품질관리과 조직 및 인원)	개정번호 : 0
		페이지 : 1-4

C 1. 통계청 소개

- C 1.1 통계청은 우리나라 중앙통계기관으로서 국가 통계활동의 전반적인 기획 및 조정, 통계 기준의 설정, 각종 경제 · 사회통계의 작성 및 분석, 통계정보의 처리 및 관리와 각종 통계자료의 신속한 제공을 목적으로 기능하는 정부조직이다.
- C 1.2 우리나라의 중앙통계기관인 통계청은 1948년 정부수립과 동시에 설치된 공보처 통계국을 모태로 하고 있다. 당시 통계국은 통계관실과 서무, 기획, 국세조사 및 인구조사의 1실 4개과에 약 1,000명의 직원으로 조직되었다. 1948년 12월 13일 대통령령 제39호로 『제 1 회 총인구조사 시행령』을 공포한 것이 통계시책으로서의 최초의 정령(政令)이었다.
- C 1.3 6.25동란을 거치면서 위축되었던 통계활동이 자유주의 경제원칙으로의 개헌과 정부기구의 개편에 발맞추어 회생하기 시작하면서 1955년 초 통계국이 종전의 공보처에서 내무부로 이관되었다. 통계국의 기구는 기획과, 국세조사과, 인구조사과의 3과 체제하에 인원수는 400명 선으로 축소되었다.
- C 1.4 1961년 7월 22일 정부조직개편에 의하여 경제기획원이 발족되면서 통계국의 조직은 내무부에서 경제기획원 소속으로 이관되었으며, 1962년 6월 29일에는 조사분석과가 신설되었다.
- C 1.5 1963년 12월 16일에는 국명칭 변경(통계국 → 조사통계국)과 함께 경제기획원 산하의 외국으로 개편되어 통계기획과, 통계기준과, 인구통계과, 경제통계과의 4과로 조직되었다. 그 후 조사통계국은 여러 차례 확대 · 개편되어 오다가 국가 기본 통계생산과 통계조사 및 조정에 관한 중요성이 증대되면서 1990년 12월 27일 3국 14과 11개 통계사무소 5개의 출장소로 구성된 통계청으로 승격 · 개편되었다.
- C 1.6 1991년 9월 13일 통계전문 인력양성을 위한 통계연수원을 발족하였고 1995년 2월 8일 통계정보 서비스의 질적 제고와 세계화에 대비하기 위하여 통계정보과와 국제통계과를 신설하였다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2005-06-01
	C. 통계청 소개 (품질관리과 조직 및 인원)	개정번호 : 0
		페이지 : 2-4

- C 1.7 1996년 9월 24일 직제개편에 의해 통계심의관이 신설되고, 인구통계과가 인구조사과와 인구분석과로 분리되었으며, 통계연수원의 사무과와 교학과를 통합하여 교무과로 개칭하고 교육연구과를 신설하였으며, 이에 따라 통계청은 3국 1심의관 1연수원 18과 1담당관 12통계사무소 9출장소로 되었다.
- C 1.8 1998년 2월 28일 정부조직개편에 의한 직제개편에 따라 통계조사국을 경제통계국과 사회통계국으로 분리하고, 사회통계국소속으로 농수산통계과를 신설하였으며, 자료관리국의 명칭을 통계정보국으로 개칭하고 전산담당관을 폐지하여 전산개발과를 신설하였으며, 지방에 26개 출장소를 신설하여 통계청은 4국 1연수원 20과 12통계사무소 35출장소로 조직되었다.
- C 1.9 1999년 1월 1일 공무원 교육훈련기관 정비계획에 따라 통계연수원을 폐지하고 동소속의 교육연구과를 통계기획국 소속으로 이관하면서 통계개발과로 개칭하였고, 통계연수기능을 행정자치부 소속의 국가전문행정연수원 통계연수부로 이관하였으며, 이에 따라 통계청은 4국 19과 12통계사무소 35출장소로 되었다.
- C 1.10 1999년 5월 24일 정부조직개편에 의한 직제개편에 따라 통계기획국의 통계개발과를 폐지하고 경제통계국에 서비스업통계과를 신설하였으며 유통통계과를 물가통계과로 개칭하였다.
- C 1.11 2002년 7월 1일 품질관리팀과 공보팀을 청장 직속 조직으로 신설하였다.
- C 1.12 2004년 3월 4일 직제개편에 따라 통계기획국에 통계연구과를 신설하였으며, 국제통계과를 국제통계협력과로 개칭하였다. 이에 따라 통계청은 4국 20과 2팀 12통계사무소 35출장소로 조직되었다.
- C 1.13 2004년 3월 22일 전 부처 일괄 직제개정에 따라 업무혁신총괄기능에 인사집행기능을 포함한 혁신인사과를 통계기획국에 신설하고 기획과를 폐지하였다.
- C 1.14 2005년 1월 1일 자체 혁신교육 및 통계전문교육 활성화를 위해 통계교육원(교육기획과 및 교육운영과)을 신설함과 아울러 혁신인사과의 진단업무와 조사관리과의 감사업무를 통합한 평가감사팀을 청장 직속 조직으로 신설하다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	C. 통계청 소개 (품질관리과 조직 및 인원)	개정번호 : 8
		페이지 : 3-4

C1.15 2005년 7월 1일 국가통계인프라를 강화하고 통계업무를 혁신하기 위하여 통계정책, 통계지리정보, 지역통계개발 지원 등과 관련된 기능을 강화하며 현재 본부(4국, 20과, 2팀, 1반) 및 교육원(2과) 12사무소 35출장소를 운영하고 있다.

C1.16 2006년 7월 1일 국가 주요정책 수립에 필요한 신규통계를 개발·제공하기 위하여 통계개발원을 신설하고, 감사기능 강화를 위하여 감사담당관을 신설하는 한편 고위공무원단 제도를 도입하여 현재 본부(1관 4국, 5담당관, 21과, 1팀, 1반), 통계교육원(2과), 통계개발원(3실), 6지방통계청, 6지방사무소 및 35출장소로 되었다.

C1.17 개정된 통계법[개정법을 제 8541호(2007.7.26 공포)] 제 9조(정기통계 품질진단), 제 10조(수시통계 품질진단), 제 11조(자체통계 품질진단)에 국가통계 작성기관의 통계품질진단 의무화 함

C1.18 2007년 11월 30일 중장기 지역통계 발전 계획의 수립 및 시행, 통계조사의 표본설계 및 관리, 통계조사의 대행에 관한 기본계획 수립 및 시행 등을 위하여 조사관리국을 신설하여 현재 본부(1관 5국, 5담당관, 27과 1부 1반), 통계교육원(2과), 통계개발원(3실), 6지방통계청, 6지방사무소 및 35출장소로 되었다.

C1.19 2008년 2월 정부조직개편으로 농림부 및 해양수산부의 통계조직을 흡수하여 현재 본부(1관 5국, 4담당관, 23과 6팀 1실)와, 통계교육원(2과), 통계개발원(3실), 8지방통계청, 4지방사무소 및 65출장소를 운영하고 있다.

C1.20 2009년 2월 지방통계조직을 5개 지방통계청으로 광역화함에 따라 지방통계청의 명칭·위치 및 관할구역을 조정하여 현재 본부(1관 5국, 4담당관, 23과, 7팀) 및 통계교육원(2과), 통계개발원(3실), 5지방통계청, 49사무소를 운영하고 있다.

C 2. 품질관리과 소개

C 2.1 품질관리과는 통계품질진단 표준 매뉴얼 개발 및 보급, 국가통계 품질진단 제도 운영, 통계품질관련 교육 등을 주요 업무로 하는 통계청 조직이다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	C. 통계청 소개 (품질관리과 조직 및 인원)	개정번호 : 9
		페이지 : 4-4

- C 2.2 통계청은 1999년 4월 품질진단제도를 도입하기로 결정하였고, 통계청 직제규정<1999. 5. 25>(통계조사의 품질평가 및 그 기법에 관한 연구)에 의거하여 1999년 5월 통계기획국 기획과에 품질평가 담당계를 신설하였다.
- C 2.3 2000년 7월 품질진단 기준계와 품질진단 수행계로 업무를 재분장 하였고 2001년 9월 기준계 · 수행계를 품질진단계로 통합하였다.
- C 2.4 2002년 7월 품질진단계를 통계기획국 기획과에서 청장 직속 품질관리팀(정규직원 5명)로 개편하였다.
- C 2.5 2005년 7월 품질관리팀을 통계정책국 품질관리과(정규직원 9명)로 개편하였다.
- C 2.6 2010년 4월 통계정책국 품질관리과 정원조정으로 정규직원 12명 무기계약직 1명으로 증원 되었다.
- C 2.7 2011년 6월 통계정책국 품질관리과 정원조정으로 정규직원 13명 무기계약직 1명으로 증원 되었다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	D. 기 구 도	개정번호 : 9
		페 이 지 : 1-1

D 1. 통계청

D 1.1 우리나라의 중앙통계기관인 통계청은 기획재정부 소속의 외청으로 본청과 소속기관으로 조직되어 있다.

D 1.2 2008년 2월 정부조직개편으로 농림부 및 해양수산부의 통계조직을 흡수하여 현재 본부 (1관 5국, 4담당관, 26과, 6팀) 및 통계교육원(2과), 통계개발원(3실), 5지방통계청, 49 통계사무소를 운영하고 있다.

D 2. 품질관리과

D 2.1 품질관리과는 통계정책국의 과단위로 편제되어 운영되고 있다.

D 2.2 2006년 7월 현재 품질관리업무를 총괄하는 과장과 통계품질진단 표준 매뉴얼 개발 및 보급, 국가통계 품질진단 제도 운영, 통계품질관련 교육 담당자로 구성되어 있다.



	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	E. 품질방침	개정번호 : 9
		페이지 : 1-1

E 1. 통계정책국장

E. 1 통계정책국장은 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 품질시스템을 확립하고 품질경영을 실천하여 고객에게 최상의 품질을 제공하고자 다음과 같은 「품질방침」을 정한다.

품 질 방 침
통계품질관리업무에 대한 통계품질경영시스템 운영으로 고품질의 통계생산 인프라 구축

E 2. 경영대리인(품질관리과장)

E 2.1 경영대리인은 매년 초 품질방침 달성을 위한 품질목표(성과지표)를 정하여 해당 직원들에게 공지한다.

E 2.2 경영대리인은 품질방침 및 품질목표의 실행, 유지를 보장하기 위하여 정기적인 훈련을 전 직원 대상으로 수행하고 효과적인 실행이 될 수 있도록 지원한다.

E 2.3 품질목표는 성과관리팀에서 운영하는 통계청 성과지표와 연계하여 목표를 수립하고 실행하도록 한다.

E 3. 품질관리과

E 3.1 경영대리인 및 팀원은 5.4.2 품질경영시스템 기획에 따라 품질방침 및 품질목표를 준수하고 실천하기 위하여 품질방침과 목표를 이해, 숙지, 실행하며 각자의 맡은 바 책임을 다한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	F. 통계품질관리업무	개정번호 : 9
		페이지 : 1-2

F 1. 통계품질관리업무

F 1.1 통계청 품질관리과는 국가통계 품질진단 제도 운영 및 관리를 위해 정기통계품질진단, 자체통계품질진단, 개선과제이행과 같은 주요 업무를 수행한다.

F 1.1.1 통계청에서 개발한 통계품질진단시스템을 국가승인통계에 적용하여 외부 및 자체적인 통계품질을 진단한 후 품질향상을 위한 개선사항을 도출하여 환류 함으로써 통계품질을 관리한다.

F 1.1.2 통계품질진단시스템은 정기통계품질진단과 자체통계품질진단으로 이루어져 있다.

F 1.1.3 정기통계품질진단의 경우 품질관리기반, 이용자요구사항반영실태, 세부 작성절차별 체계, 수집자료의 정확성, 통계자료서비스 등 5개 부문으로 이루어져 있다.

F 1.1.4 자체통계품질진단은 가공, 조사, 보고통계로 구분되며 통계작성기획, 통계설계, 자료 수집, 자료입력 및 처리, 자료분석 및 품질평가, 문서화 및 자료제공, 사후관리 등 7개 부문으로 이루어져 있다.

F 1.1.5 이러한 진단시스템은 통계작성과정을 중심으로 진단하며 ‘중간 투입요소가 우수하면 최종적으로 작성된 통계도 우수하다’는 기본원리를 적용하고 있다.

F 1.2 통계청 품질관리과는 통계작성기관이 자체적으로 통계품질을 인식하여 관리할 수 있도록 다음과 같은 업무를 수행한다.

F 1.2.1 통계작성기관이 자체적으로 통계품질관리 체계를 구축할 수 있도록 품질관리지표 및 통계품질정책을 개발하여 보급한다.

F 1.2.2 통계작성기관이 자체적으로 품질진단을 실시하고 관리 할 수 있도록 자체품질진단 시스템 및 자체품질진단매뉴얼을 개발·보급한다.

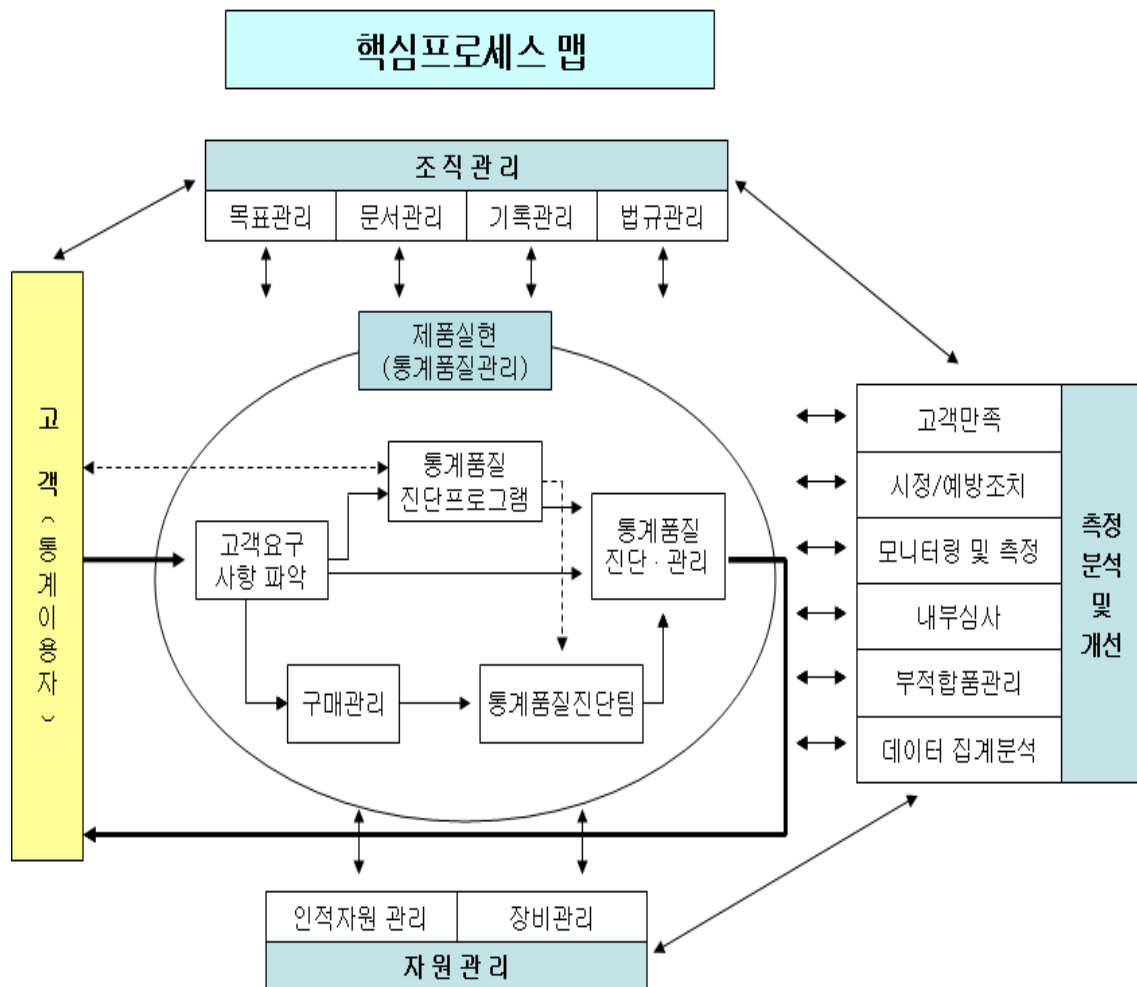
F 1.2.3 통계품질을 인식하고 관리할 수 있도록 유도하기 위해 통계작성기관을 대상으로 통계 품질관리, 워크숍, 통계품질 포털사이트, 동영상·교육원 교육 등을 통해 통계품질진단 및 관리기법 등을 교육하고 홍보한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2008-06-30
	F. 통계품질관리업무	개정번호 : 6
		페 이 지 : 2-2

F 2. 핵심프로세스

F 2.1 통계품질관리 핵심프로세스는 조직관리, 자원관리, 제품실현(통계품질관리업무수행), 측정분석 및 개선으로 이루어져있다.

F 2.2 통계품질관리 핵심프로세스는 다음과 같은 맵으로 표현된다.



	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	1. 적 용 범 위	개정번호 : 8
		페 이 지 : 1-1

1. 적용범위

1.1 일반사항

1.1.1 본 품질매뉴얼은 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009의 품질시스템 요구사항에 따라 통계청의 품질방침을 수립하여 이에 따른 품질관련 주요 업무활동에 있어 책임과 권한을 정하고 실행토록 하여야 한다.

1.1.2 본 품질매뉴얼은 아래의 요구사항을 규정한다.

- (1) 품질경영시스템과 관련된 법규사항 및 ISO 9001 요구사항과 고객의 요구사항을 충족하고 통계품질에 대하여 일관성 있는 진단 및 관리의 제공과 적합함을 보장하기 위한 프로세스의 운영
- (2) 품질경영시스템의 지속적인 개선과 효과적인 적용을 통하여 고객만족을 증진하기 위하여 해당되는 부문에서 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 품질경영시스템 요구사항을 적용

1.2 적용

1.2.1 본 품질매뉴얼은 통계품질진단 및 관리 등 전반에 대한 활동 업무에 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 요구사항을 적용한다.

1.2.2 본 품질경영시스템에는 국제규격인 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009의 요구사항 중 “7.5.2 품질관리서비스 제공에 대한 프로세스의 타당성 확인”, “7.6 모니터링 장치 및 측정 장치의 관리”는 업무특성상 측정장치를 이용한 측정대상 업무가 없고, 타당성 확인을 해야하는 프로세스가 없으므로 적용에서 제외한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	2. 인 용 규 격	개정번호 : 8
		페 이 지 : 1-1

2. 인용규격

2.1 본 품질경영매뉴얼은 통계품질관리업무를 수행함에 있어서 고객의 요구사항, 규제요구사항 및 통계청 자체의 요구사항을 충족시키는 일관성 있는 통계품질관리를 할 수 있다는 능력을 실증하기 위하여 품질경영시스템 규격을 도입, 적용하여 작성한다.

2.2 품질경영시스템의 효과성은 물론 통계청의 전반적인 성과 및 효율성의 지속적 개선을 추구하기 위하여 아래 규격을 도입, 적용한다.

[ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 통계품질경영시스템 - 성과개선 지침]

2.3 통계청 품질관리업무를 성공적으로 운영하고 체계적이고 투명한 방법으로 지휘하고 관리하기 위해서 아래 문서의 [품질경영 8대 원칙]을 고려한다.

품질경영 8대 원칙
1) 이용자중심 2) 리더십 3) 전원참여 4) 프로세스 접근방식 5) 관리에 대한 시스템 접근방식 6) 지속적 개선 7) 의사결정을 위한 사실적 접근방식 8) 공급자와의 상호 이해관계

2.4 고객의 요구사항 충족과 고객만족을 위해 통계품질경영시스템을 효과적으로 개발, 실행 및 개선하기 위하여 [프로세스 접근방법]을 활용한다.

2.5 품질경영시스템 관련용어는 아래에서 정의된 용어를 인용하여 사용함을 원칙으로 하고 아래 문서에 정의된 용어가 부적절한 경우 혹은 본 규격에 규정되지 않은 용어를 사용할 필요성이 생길 경우에는 별도로 용어를 정의하여 사용한다.

[ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 품질경영시스템 - 기본사항 및 용어]

2.6 품질경영시스템 업무와 관련된 법규사항이 있는 경우 해당 법규를 인용하여 적용한다.

관련 법규	통계법, 통계법시행령, 통계법시행규칙, 국가통계위원회규정, 국가통계위원회운영세칙, 통계청과그소속기관직제, 통계청과그소속기관직제시행규칙, 국가를당사자로하는계약에관한법률, 공공기록물관리에관한법률, 공공기록물관리에관한법률시행령, 공공기관의정보공개에관한법률, 행정정보공개제도운영에관한세부시행지침, 공공기관의개인정보보호에관한법률, 사무관리규정, 통계청사무관리규정시행세칙, 통계청위임전결규정, 통계품질진단지침, 정책연구용역관리규정 등
--------------	---

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2007-01-30
	3. 용어의 정의	개정번호 : 4
		페이지 : 1-4

3. 용어의 정의

3.1 품질(Quality)

고유특성의 집합이 요구사항을 충족시키는 정도를 말하며, “고유”는 사물에 존재하는 것, 특히 영구적인 특성과 같은 것을 의미한다.

3.2 품질경영시스템(Quality Management System)

품질방침 및 품질목표를 수립하고 그 목표를 달성하기 위해 상호 연계하거나 상호 작용하는 통합된 활동으로, 품질시스템이라고도 한다.

3.3 품질매뉴얼(Quality manual)

통계청의 통계품질관리업무에 대한 품질경영시스템을 규정한 문서로서, 품질경영매뉴얼이라고도 한다.

3.4 품질계획서(Quality plan)

특정 프로젝트, 특정 제품, 특정 프로세스 또는 특정 계약에 대하여 어떤 절차와 관련된 자원이 누구에 의해 언제 적용되는지를 규정한 문서이다.

3.5 품질방침(Quality policy)

통계정책국장에 의해 공식적으로 표명된 품질관련 조직의 전반적인 의도 및 방향을 의미한다.

3.6 품질목표(Quality Objective)

품질에 관하여 추구하거나 지향하는 것을 의미한다.

3.7 품질경영(Quality management)

품질에 관하여 통계청을 지휘하고 관리하기 위해 조정되는 활동을 말한다.

3.8 품질기획(Quality planning)

품질경영의 일부로서, 품질목표를 세우고 품질목표를 달성하기 위하여 필요한 운영 프로세스 및 관련 자원을 규정하는데 초점을 맞추는 것을 의미한다.

3.9 프로세스(Process)

자원을 사용하여 입력을 출력으로 변환시키는 활동의 집합이다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2006-01-18
	3. 용어의 정의	개정번호 : 2
		페이지 : 2-4

3.10 서비스(Service)

고객의 요구를 충족시키기 위해 공급자와 고객 간 상호관계에 의한 활동과 공급자 내부의 제반활동에 의해 발생한 결과를 말한다.

3.11 제 품(Product)

프로세스의 결과로 정책개발 및 구매 용역성과와 통계품질진단 및 관리 결과가 포함된다.

3.12 제품실현

통계품질진단 및 관리업무를 수행하는 과정을 말한다.

3.13 타당성 확인

의도된 용도 또는 적용 요구사항이 충족되었음을 객관적 증거로 확인하는 것을 말한다.

3.14 효과성(Effectiveness)

계획된 활동을 실현하고 계획된 결과를 달성하는 정도이다.

3.15 기반구조(Infrastructure)

통계청의 영구적인 설비 및 장비의 집합이다.

3.16 시스템(System)

상호 연계되거나 상호 작용하는 요소의 조합이다.

3.17 요구사항(Requirement)

명시적인 욕구 또는 기대로서 일반적으로 묵시적이거나 의무적인 욕구 또는 기대를 말한다.

3.18 조직(Organization)

책임, 권한 및 상호 관계의 명령체계를 갖는 사람 및 설비의 집단으로, 통계청을 말한다.

3.19 이해관계자(Interested party)

통계청 품질관리 업무의 성과 또는 성공에 관심을 갖는 사람 또는 집단으로, 통계청, 통계작성기관, 통계이용자, 응답자 등을 말한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2006-01-18
	3. 용어의 정의	개정번호 : 2
		페이지 : 3-4

3.20 부적합/불일치(Nonconformity)

요구사항의 불충족으로서 규정(법규, ISO, 고객요구, 자체규정 등)된 요구사항에 위배된 것을 말한다.

3.21 예방조치(Preventive action)

잠재적인 부적합/불일치 또는 기타 잠재적으로 바람직하지 않은 상황의 원인을 제거하기 위해 취하는 조치를 말한다.

3.22 시정(Correction)

발견된 부적합/불일치를 제거하기 위해 취하는 조치이다.

3.23 시정조치(Corrective action)

발견된 부적합/불일치 또는 기타 바람직하지 않은 상황의 원인을 제거하기 위해 취하는 조치이다.

3.24 검증(Verification)

규정된 요구사항이 충족되었음을 객관적 증거의 제시를 통하여 확인하는 것을 말한다.

3.25 검사(Inspection)

측정, 시험 또는 계측을 적절히 활용한 관찰 및 판정에 의한 적합/일치 진단

3.26 검토(Review)

수립된 목표를 달성하기 위하여 해당 주제의 적절성, 충족성 및 효과성을 결정하기 위하여 시행하는 활동을 말한다.

3.27 감사/심사(Audit)

합의된 기준이 충족되는 정도를 결정하기 위하여 감사/심사 증거를 수집하고 객관적으로 진단하기 위한 체계적이고, 독립적이며 문서화된 프로세스를 말한다.

3.28 고객(Customer)

통계품질관리업무에 의해 실현된 제품(product)을 제공받는 기관 또는 사람으로 통계작성 기관(통계작성자), 통계이용자 등이다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2008-02-14
	3. 용어의 정의	개정번호 : 5
		페이지 : 4-4

3.29 공급자(Supplier)

제품을 공급/제공하는 조직 또는 사람을 말한다.

3.30 정책개발

통계품질관리와 관련된 새로운 업무의 개발(품질관리지표 및 품질정책개발 포함), 품질진단제도의 제·개정 등을 말한다.

3.31 통계법(Statistics law)

통계에 관한 사항을 종합적으로 조정하고 통계의 체계를 정비함으로써 통계의 신뢰성과 운용의 효율성을 확보함을 목적으로 한 법률이다.

3.32 국가승인통계

통계법 제 18조에 의해 통계작성 승인을 받은 통계를 말한다.

3.33 통계작성기관

중앙행정기관·지방자치단체 또는 통계법 제 4조의 규정에 의하여 지정을 받은 기관을 말한다.

3.34 통계품질(Quality statistics)

“통계가 얼마나 이용자에게 이용하기 적합(fitness for users)하게 작성 및 제공되고 있는가를 나타내는 특성”을 말하며, ①관련성(relevance), ②정확성(accuracy), ③시의성/정시성(timeliness/punctuality), ④비교성(comparability), ⑤일관성(coherence), ⑥접근성/명확성(accessibility/clarity) 등의 요소가 내포되어 있다.

3.35 기타 통계품질관리와 관련된 용어에 대한 정의는 통계청 홈페이지 통계용어 게시판에 게재한 내용에 의한다.

3.36 품질진단팀

통계품질진단을 위한 전문인력 및 객관성, 투명성 확보를 위해 통계작성, 분석 및 진단 등의 경험을 보유한 공무원 또는 전문가 그룹이나 연구기관을 말한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 8
		페이지 : 1-7

4. 품질경영시스템

4.1 일반 요구사항

4.1.1 본 장은 통계품질진단 및 관리를 위한 품질경영시스템의 수립, 문서화 및 유지에 대하여 적용한다.

4.1.2 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 요구사항과 통계청 품질관리 업무를 위하여 공표된 품질방침 및 품질목표를 충족시키기 위한 수단으로 품질경영시스템을 수립·관리하고 지속적으로 개선하여야 한다.

4.1.3 해당 직원이 품질경영시스템을 실행하고 유지하기 위해서는 다음과 같은 사항을 준수하여야 한다.

- (1) 품질관리업무 중 품질경영시스템 운영에 필요한 핵심프로세스와 프로세스의 순서 및 상호작용을 파악하여 결정하고, 운영에 필요한 절차를 정한다.
- (2) 프로세스의 효과적인 운영과 모니터링을 지원하기 위하여 필요한 자원·정보의 가용성을 보장하여야 한다.
- (3) 계획된 결과와 지속적 개선을 달성하도록 프로세스를 모니터링하여야 하며, 해당되는 경우 측정 분석을 통하여 적절한 후속조치를 취하여야 한다.
- (4) 프로세스를 측정하기 위하여 관련정보를 관련 부서 및 해당 직원들과 공유하여야 한다.
- (5) 통계품질관리업무 일부를 외주 처리할 경우 경영대리인 책임하에 품질경영시스템에 의하여 관리하여야 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 9
		페이지 : 2-7

4.2 문서화 요구사항

4.2.1 일반사항

4.2.1.1 통계청 품질관리업무의 품질경영시스템을 실행하는데 필요한 문서는 다음과 같으며, 경영대리인은 유효한 문서가 필요한 장소에서 사용될 수 있도록 하여야 한다.

LEVEL	구 분	내 용
I	법 규	법률 · 부령 · 규칙 · 훈령 · 지시 · 예규 등에 해당하는 것으로 품질경영과 관련된 사항은 품질경영시스템에 적용
II	품질방침 및 목표	통계정책국장에 의해 공식적으로 표명된 것으로 통계청의 의도 및 방향 목적, 통계정책국장의 의지가 포함된 것
III	품질매뉴얼	통계청의 품질경영시스템을 규정한 문서, 통계청의 구조와 책임 및 권한을 명확히 규정하고, 품질경영시스템의 전체적인 틀을 규정한 문서
IV	직무편람	품질경영매뉴얼에서 정한 사항을 실행하기 위한 업무의 순서, 방법 및 상호작용 등을 규정한 문서
V	품질진단매뉴얼, 계획서	기술적인 사항, 기준, 필요자원을 포함하여 매뉴얼과 절차서에서 규정한 사항보다 구체적이거나 기술적인 사항까지 규정한 문서

4.2.1.2 문서라 함은 업무를 수행하기 위한 기준, 방법 등을 기재한 것으로써 “사무관리규정” 제7조(문서의 종류)의 법규문서, 지시문서, 공고문서와 품질매뉴얼, 품질진단매뉴얼, 직무편람 및 이들과 유사한 외부출처문서를 말하며, 본 품질매뉴얼에서는 품질경영시스템에 해당하는 문서만을 대상으로 하고 기타 문서는 “사무관리규정”등 해당 규정에 따른다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 9
		페이지 : 3-7

4.2.2 품질경영매뉴얼

- 4.2.2.1 품질경영매뉴얼은 통계청 통계품질관리업무의 품질경영시스템에 대한 일반적인 사항을 기술한 문서로서 해당 직원들이 이를 준수하여야 한다.
- 4.2.2.2 품질경영매뉴얼의 구성은 적용범위, 인용규격, 용어의 정의, 품질경영시스템, 경영책임, 자원관리, 제품실현, 측정·분석 및 개선의 순서로 하고, 그 내용은 ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 품질경영시스템의 요소를 기본으로 하여 구성하며, 그 구체적인 업무수행의 방법, 수단, 절차 등은 “품질지침서”, “업무계획서”, “직무편람”, “품질진단 매뉴얼”등으로 정한다.
- 4.2.2.3 품질경영시스템은 통계품질과 고객만족에 영향을 미치는 활동전반을 적절하고 지속적으로 관리 및 진단할 수 있도록 규정한다. 해당 품질매뉴얼에 문서화되어 있는 시스템은 국제규격 ISO 9001:2008/ KS Q ISO 9001:2009에서 요구되고 있는 “문서화된 절차”를 포함하여 무엇을, 누구에 의해서, 언제, 어디에서 행해져야 하는지를 기술하고 있다. 양식 등은 특정한 정보를 제공하기 위하여 사용된다.
- 4.2.2.4 핵심프로세스의 상호작용은 프로세스 맵에 의한다.
- 4.2.2.5 품질매뉴얼은 통계정책국장에 의해서 승인되고, 문서 및 기록관리 절차에 따라서 필요한 부서에 배포된다. 또, 통계청 내 인트라넷 및 품질관리과 홈페이지 (www.kostat.go.kr/quality)에 게재되어 내부직원 · 외부진단팀 · 통계작성기관 등이 항상 열람할 수 있도록 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 9
		페이지 : 4-7

4.2.3 문서관리

- 4.2.3.1 통계청 품질경영시스템의 유지 및 운영과 일관성 있는 품질관리를 위하여 필요한 사항을 문서로 정하여 관리한다.
- 4.2.3.2 문서는 필요한 곳에서 항상 사용될 수 있어야 하며, 유효 본 여부가 식별될 수 있어야 한다.
- 4.2.3.3 문서시행 담당관은 항상 유효본이 사용될 수 있도록 하고, 해당 내용을 담당직원들에게 전달하고 숙지 및 실행할 수 있도록 하여야 한다.
- 4.2.3.4 문서관리에 관한 절차는 아래와 같으며, 본 절차에 정하지 않은 사항은 “통계청사무관리 규정시행세칙”에 의한다.

구 분		내 용				비 고
통계 품질 경영 시스 템 문서	작성 검토 승인	1) 문서는 통계청의 품질경영활동 및 고객의 요구사항에 일치시키고 합리적인 문서관리를 위하여 본 절차에 따라 관리한다.				
		2) 문서의 작성, 검토, 승인에 관한 책임과 권한은 아래와 같다.				
		구분	작성	검토	승인	비고
		품질매뉴얼	<u>담당자</u>	<u>품질관리과장</u>	<u>통계정책국장</u>	
		업무계획서	<u>담당자</u>	<u>담당팀장</u>	<u>품질관리과장</u>	
		<u>직무편람</u>	<u>담당자</u>	<u>담당팀장</u>	<u>품질관리과장</u>	
		<u>매뉴얼</u>	<u>담당자</u>	<u>담당팀장</u>	<u>품질관리과장</u>	
		* 기타문서는 “통계청 위임전결규정”에 의한다.				
		3) 문서에는 해당되는 경우 문서명, 문서번호, 개정일자, 쪽수 등이 포함되어 각 문서를 식별할 수 있어야 한다.				
		4) 문서의 작성순서는 서두에 제/개정이력과 작성, 검토, 승인항목을 기재하고 1.적용범위 2.목적 3.용어의 정의 4.책임과 권한 5.업무절차 6.기록 관리 7.관련문서 8. 기타의 순서로 작성한다. 단, 필요에 의하여 항목을 삭제/추가할 수 있다.				

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2006-01-18
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 2
		페이지 : 5-7

구 분		내 용	비 고
품질경영시스템 문서	개정	1) 문서의 개정은 문서를 최초로 승인한 절차에 의하여 수행한다. 2) 문서의 개정은 최초 문서로부터 어떤 내용이 개정되었는지를 용이하게 확인할 수 있도록 밑줄로 표기(단, 기안문서는 제외)한다. 3) 개정된 문서는 이전의 문서가 배포된 부서, 개인 및 기관 등에 배포되어야 하고, 교육 및 공람 등으로 해당 직원에게 전달하고, 이전의 문서는 폐기하여야 한다. - 개정문서를 접수한 부서 및 개인은 이전의 문서와 비교하여 개정내용을 확인하여야 한다. - 만약 구본을 보관할 경우에는 “참고용”으로 표기한 후 문서고에 보관한다. 4) 문서의 개정 사항만 혹은 개정 페이지만 접수됐을 경우에는 개정내용을 확인하고, 변경 문단에 적색으로 삭선한 후 변경내용을 기입하고 변경 문서번호 및 일자를 기록한다.	
	등록 배포 접수	1) 최신 문서 현황을 파악하기 위해 문서관리담당자는 승인된 문서를 “문서등록대장”에 등록하고, 문서는 보관 상태에 따라 원본, 사본 또는 전자적인 File형태로 관리한다. 2) 품질문서 배포시 관리본은 관리번호를 표시하여 배포하여야 한다. 3) 품질문서는 필요한 곳(각부서, 고객 등)에 배포하며, 청내 통신망 또는 홈페이지 등에 게재한 경우 이를 배포로 간주한다. 4) 해당 직원은 자신의 책임 범위 내에서 본 규정이 준수되고, 파일링을 포함한 문서 및 기록, 자료관리가 읽기 쉽고 검색이 용이한 방법으로 보관 및 관리하여야 한다.	
외부출처 문서	접수 등록 배포	1) 통계청 품질경영 활동에 적용되는 외부출처 문서의 내용을 확인하고 품질관리 업무에 임하여야 한다. 필요시 도서관 등에서 외부출처 문서를 확인할 수 있다. 2) 품질관리과 자체에서 관리하는 외부출처문서는 외부출처문서관리대장에 등록하여 관리한다. 3) 외부문서 관리번호는 등록순서에 따라 일련번호를 부여한다.	

	문서번호 : NSO-QM-9001	제/개정일자 : 2011-06-14
	개정번호 : 9	폐 이 지 : 6-7
	6-7	

구 분		내 용				비 고
기타 사항	문서 번호	1) 다음의 문서에는 문서번호를 부여한다. (1) 일반문서 : 품질관리과-(문서번호) (2) 품질매뉴얼 : NSO-QM-9001 (3) 품질진단매뉴얼 : 발간등록번호 등록				
	기록 관리	1) 본 절차와 관련된 기록의 보유기간 및 책임자는 다음과 같으며, 관리 방법은 4.2.4 기록 관리에 따른다.				
		기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자	
		문서등록대장	NSO-QM-04-01	영구	품질관리과장	
		외부출처문서관리대장	NSO-QM-04-02	영구	품질관리과장	

4.2.4 기록관리

- 4.2.4.1 기록은 실제로 사용된 문서의 원본이거나 사본 또는 사진, 마이크로필름 및 자성물질 (디스크 파일)로 구분될 수 있다.
- 4.2.4.2 기록의 보관, 보존기간 및 폐기는 각 해당 품질매뉴얼, 지침서 등에 의한다.
- 4.2.4.3 기록은 항상 지정된 장소에 위치하도록 보관하며, 비밀문서의 경우에는 별도의 시건 장치가 된 장소에 보관한다.
- 4.2.4.4 기록은 읽기 쉽고 식별 및 검색이 가능하도록 전자매체를 사용하여 작성함을 원칙으로 한다.
- 4.2.4.5 기록의 보관기간은 통계청의 효과적인 업무수행에 필요로 하는 기간과 법적요건, 고객이나 기록내용의 특성 등을 반영하여 설정하여야 한다.
- 4.2.4.6 기록은 손상, 변질, 오손, 훼손 또는 분실을 예방할 수 있는 적합한 장소의 시설물 내에 보관 및 보존하여야 한다.
- 4.2.4.7 관련 외주업체에서 제출한 기록도 본 품질매뉴얼의 기록관리절차에 따라 동일하게 유지, 관리한다.
- 4.2.4.8 기록관리 절차는 다음과 같으며, 본 절차 이외의 사항은 “사무관리규정”, “공공기관 기록물관리예행법률”, “공공기관의 기록물 관리에 관한 법률”, “통계청사무관리규정 시행세칙” 등에 의한다.

	문서번호 : NSO-QM-9001	제/개정일자 : 2007-01-30
	4. 품질경영시스템	개정번호 : 4
		페이지 : 7-7

구 분	내 용
1. 식별	1) 통계품질관리업무와 관련된 기록은 매뉴얼, 지침서의 기록관리 항에서 지정한 내용을 기록으로 식별하여 관리한다. 2) 기록은 관련된 업무에 대한 작성자, 작성일자, 관련사안 등의 기재를 충실히 하여 기록으로서의 식별이 가능하여야 한다. 3) 기록은 관련대장 또는 색인목록표를 사용하여 구분하여야 한다. 4) 일반문서는 식별검색이 가능하도록 전자문서로 등록, 검색, 배포함을 원칙으로 한다.
2. 수집 및 색인	1) 각 기록담당자는 식별된 기록을 업무종류(공문서 분류기호)에 따라 수집하고 필요에 따라 색인 및 파일링 한다. 2) 색인은 견출지, 색지, 기타 등을 이용하여 색인한다. 3) 파일링은 색간지 및 색인목록을 사용하여 기록을 쉽게 찾아볼 수 있고 훼손 또는 분실을 예방할 수 있도록 한다. 4) 파일링은 사무관리규정에 따라 관리한다.
3. 열람	1) 기록은 업무진행상 누구나 열람이 가능하나, 특별히 열람의 제한이 필요한 기록은 해당 기록에 “비공개”, “내부자료”를 표기하고 <u>경영대리인</u>의 확인을 받고 열람해야 한다. 2) 계약상 합의되었거나 고객 및 이해관계자가 요구하는 경우 기록의 열람이 허용되며, 사본의 발송은 <u>경영대리인</u>의 승인 후 발송할 수 있다. 3) 기타 사항은 “공공기관의정보공개에관한법률” 및 행정정보공개제도운영에 관한 세부시행 지침에 의한다.
4. 보관 및 보존	1) 기록의 보관은 해당 자료관 및 전문관리기관으로 구분하여 보관한다. 2) 해당 부서의 모든 기록은 관련된 해당 매뉴얼 등의 기록관리 항에서 설정한 보존기간에 따라 보관한다. 3) 자료관은 기록의 열람, 보관 및 보존의 편리를 위하여 부서별·업무분류별로 영역을 구분하여 관리한다. 4) 기록의 보존은 업무분류별로 기록명을 “보존기록대장”이나 “기록물철등록부”에 작성하여 해당구역에 보존하거나 통계청내 인트라넷 상에 전자문서로 보존한다.
5. 폐기	1) 행정(문서접수)담당자는 보존년한이 경과한 기록에 대해서 경영대리인에게 승인을 받아 보존문서 대장의 폐기란에 표기를 하고 기록을 폐기한다. 2) 폐기기록을 필요에 따라 참고용으로 보존할 경우 “참고용”이라는 붉은 글씨로 식별하여 표시하고 참고용 보존구역을 설정하여 보존한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2007-01-30
	5. 경영자 책임	개정번호 : 4
		페이지 : 1-9

5. 경영책임

본 장의 프로세스는 품질경영시스템 내부에서 상호 관련되어 있는 프로세스 모델의 핵심으로 간주되며 PDCA 사이클을 회전시키는 운영자로서의 역할을 갖는 「경영책임」이다.

5.1 경영자 의지

5.1.1 통계정책국장은 품질경영시스템을 개발하여 실행함에 있어서 고객 지향적이고 효과성의 지속적 개선을 위한 의지의 실행증거로 다음을 통하여 제시하여야 한다.

- (1) 법령 · 규제상의 요구는 물론 고객의 요구사항을 만족시키는 것이 얼마나 중요한가에 대한 통계청 직원의 인식을 높인다.
- (2) 통계청 품질관리 업무와 관련된 품질방침과 품질목표를 정하여야 하며, 지속적인 개선활동, 직원들의 인식고취, 직원 육성계획 등을 포함하여 품질목표 달성을 위한 품질계획을 책정한다.
- (3) 품질경영시스템을 구축하고 그 지속적 개선에 노력한다.
- (4) 경영검토회의를 개최하고 고객만족 향상을 위한 품질경영시스템의 강화 · 개선을 실행한다.
- (5) 품질목표를 향상시키기 위하여 지속적인 프로세스의 개선 및 작업환경을 포함한 경영자원의 최적 배분에 노력한다.
- (6) 고객요구, 직원의견, 이해관계자의 요구 또는 기대에 따르도록 노력한다.

5.2 고객중심

5.2.1 통계정책국장은 경영대리인으로 하여금 고객만족 향상을 위한 고객 등의 요구사항이 결정되고 고객만족 증진 목표에 따라 고객 등의 요구사항이 충족됨을 보장하여야 한다.

5.2.2 고객의 요구사항

- (1) 고객의 요구사항을 파악하여 해당 매뉴얼 및 품질진단 업무 등에 반영하여야 한다.
- (2) 고객만족 모니터링 등을 통한 고객과의 의사소통으로 요구사항을 충족시키고 미래 지향적인 고객관리로 고객만족을 증진시켜 나간다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	5. 경영자 책임	개정번호 : 8
		페이지 : 2-9

5.3 품질방침

5.3.1 통계정책국장은 품질방침을 정하기 위하여 다음의 사항을 고려하여야 한다.

- (1) 통계청의 목적에 적절하여야 한다.
- (2) ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 및 고객의 요구사항을 준수한다는 의지와 품질 경영시스템의 효과성을 지속적으로 개선한다는 의지를 포함하여야 한다.
- (3) 품질목표의 수립 및 검토를 위한 기반을 제공하여야 한다.
- (4) 통계청 내에서 의사소통이 되고 이해되어야 한다.
- (5) 경영검토와 내부심사를 통하여 적절성을 지속적으로 검토한다.
- (6) 비전이 포함된 종합적인 계획이어야 한다.
- (7) 경영검토에 의해 정해진 조치계획이어야 한다.
- (8) 통계품질관리업무에 대한 고객만족을 위해서는 고객 등의 요구사항이 반영되어야 한다.

5.3.2 통계청 품질관리업무의 품질방침은 “E.품질방침”에 규정되어 있다.

5.4 기획

5.4.1 품질목표

5.4.1.1 경영대리인은 품질경영시스템의 품질방침을 달성하기 위하여 품질관리업무에 대한 고객 요구사항 및 ISO 요구사항을 충족시키기 위한 일관성 있는 품질목표를 수립하고 시행하여야 한다.

5.4.1.2 품질목표는 통계정책국장의 승인을 받아야하고 다음사항을 고려하여 수립한다.

- (1) 품질관리업무, 법적 요구사항, 고객 요구사항을 고려하여 품질목표 항목을 정한다.
- (2) 수립된 품질목표는 측정과 지속적 개선이 가능하여야 하며 품질방침과 일관성 있도록 정한다.

5.4.1.3 통계청 품질관리업무의 품질목표는 해당 직원들 간의 충분한 의사소통을 통해 성과 관리팀과 협의 하여 BSC(균형성과관리)를 통해 정한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	5. 경영자 책임	개정번호 : 9
		페이지 : 3-9

5.4.2 품질경영시스템 기획

5.4.2.1 본 품질매뉴얼 4.1항에 기술된 사항을 충족시키기 위한 품질경영시스템을 수립하고 품질목표 달성을 위한 세부계획을 수립하여 실행한다.

5.4.2.2 통계청 조직의 축소, 확대 등 품질경영시스템의 변경이 계획되고 수행될 때도 품질경영시스템의 운영이 중단되거나 소홀히 되지 않도록 하여야 한다.

5.4.2.3 품질목표를 달성하기 위하여 아래와 같이 운영한다.

업무단계	입력사항	활동내용	출력 (기록)	담당자
목표대상 선정	1)품질방침 2)고객 요구사항 3)이전목표 측정결과 4)경영자검토결과 5)데이터분석결과	1) 반영하여야 할 요소들을 종합적으로 분석하여 현재의 문제점을 파악한다. 2) 문제점들 중에서 우선순위를 정한다. 3) 현안 문제점에 대한 원인을 분석한다. 4) 실행 가능한 대책을 수립한다.	문제점 및 대책	<u>통계정책</u> 국장
목표설정	문제점 및 대책	1) 경영대리인은 문제점 및 대책 내용을 검토하여 실행 및 측정이 가능한 목표를 선정하여 <u>통계정책국장의</u> 승인을 받는다. 2) 경영대리인은 설정된 품질목표를 해당 직원 및 해당 부서에 전달한다.	<u>성과관리</u> <u>목표</u>	경영 대리인
세부추진 계획수립	품질목표 담당업무	1) 품질목표와 관련된 담당업무를 파악한다. 2) 관련된 현재의 문제점 및 원인을 파악한다. 3) 목표달성을 위한 세부추진계획을 수립한다. 4) 경영대리인 승인 후 해당 직원에게 교육을 실시한다.	<u>업무계획</u>	<u>담당자</u>

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	5. 경영자 책임	개정번호 : 9
		페이지 : 4-9

업무단계	입력사항	활동내용	출력 (기록)	담당자
목표측정	품질목표 세부 추진계획	1) <u>경영대리인</u> 은 업무계획에 따라 실행한 결과를 측정한다. 2) <u>경영대리인</u> 은 성과관리팀에서 성과관리 실적을 집계 <u>분석하여</u> <u>통보받은 내용을</u> 경영검토 시 <u>통계정책국장</u> 에게 보고하고 필요한 조치를 취한다. 3) 매 연말 기준으로 연간 목표달성 결과를 측정하여 경영검토에 반영시킨다.	<u>성과 보고서</u>	<u>담당자</u>
개선조치	목표측정 결과	1) 목표측정결과 미달된 사항이 있으면 원인을 분석하고 개선 대책을 수립하여 실행한다. 2) 목표가 달성되었으면 한 단계 높은 목표를 설정하여 지속적으로 개선조치 해 나간다. 3) 연간 목표측정 결과를 해당 직원에게 공지한다.	개선조치 요구사항 및 결과	<u>담당자</u>

5.4.2.4 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
<u>업무계획서</u>	-	5	품질관리과장
<u>성과보고서</u>	-	1	성과관리팀장

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2007-01-30
	5. 경영자 책임	개정번호 : 4
		페이지 : 5-9

5.5 책임, 권한 및 의사소통

5.5.1 책임 및 권한

5.5.1.1 통계청은 청에서 품질에 영향을 미치는 업무를 관리, 수행, 검증하는 인원에 대한 책임과 권한을 규정하고 의사소통됨을 보장하기 위하여 품질시스템에 규정하여야 한다.

5.5.1.2 통계청의 부서별 업무에 대한 책임과 권한은 “통계청과그소속기관직제” 및 “통계청과그소속기관직제시행규칙”에 의하고, 본 매뉴얼에 기술되어 있는 품질시스템과 관련된 업무를 수행하기 위한 책임 및 권한은 경영대리인에게 있다. 본 절에 기술되어 있지 않은 사항은 품질매뉴얼(절차서), 지침서 등에 의한다.

5.5.1.3 통계정책국장

- (1) 통계청 전체 품질경영에 대한 책임과 권한을 가진다.
- (2) 품질매뉴얼을 승인하고 품질방침 및 목표를 만족시킬 수 있도록 품질시스템의 이행에 대한 적합성과 효율성을 파악하기 위하여 연1회 이상 경영자 검토와 진단을 실시한다.

5.5.1.4 경영대리인(품질관리과장)

- (1) 통계정책국장을 대신하여 품질관리과를 관리하고 품질관리업무와 품질시스템이 ISO 9001 규격에 따라 수립, 실행, 유지되도록 관리하여야 한다.
- (2) 품질방침 · 목표를 정하고 품질시스템의 이행과 지원을 위한 품질관리과의 전반적인 경영에 대해 책임과 권한을 가진다.
- (3) 품질방침이 조직의 모든 계층에서 이해되고, 실행되며 유지된다는 것을 보장하기 위해 책임과 권한을 위임할 수 있다.

5.5.1.5 담당자

- (1) 통계정책국장과 경영대리인을 보좌하며, ISO 9001 규격에 따라 품질관리 업무에 대한 품질시스템의 실행 및 유지와 관련하여 직접 책임을 진다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	5. 경영자 책임	개정번호 : 9
		페이지 : 6-9

- (2) 품질시스템의 전반적인 관리책임과 권한을 가지며 독립적으로 품질에 영향을 주는 업무가 올바르게 수립, 실행 및 유지되고 있는지 확인하고 내부 심사를 주관할 책임과 권한이 있다.
- (3) 품질시스템의 경영자 검토와 개선을 위한 기초자료로서 품질시스템 수행성과를 정기적으로 통계정책국장 및 품질관리과장에게 보고를 하여야 한다.

5.5.1.6 해당분야 품질담당자는 경영대리인을 보좌하고, 독립적인 권한을 가지며, 아래 업무를 수행한다.

- (1) 품질관리업무 개선 활동을 위한 계획 수립 및 지원
- (2) 품질시스템의 실행을 감시하고, 시정조치가 취해짐을 보증
- (3) 품질시스템을 개선 · 발전시키고, 품질문서를 기록 관리, 유지
- (4) 경영자 검토를 위한 자료준비 및 연례 경영자 검토 주관
- (5) 품질시스템 실행 시에 부적합 발생을 방지하기 위한 사전 예방 조치
- (6) 품질관리업무와 관련된 문제점의 파악과 조치, 기록
- (7) 통계품질시스템의 부실 예방활동 실시
- (8) 부적합품의 시정 및 예방조치사항 확인
- (9) 내부심사 및 사후관리 실행
- (10) 관련 법령 및 규정 수집, 내용검토 및 적용
- (11) 관련업무의 연구개선, 능력증진, 직원의 교육훈련
- (12) 부서 업무지침서 개발
- (13) 타부서 및 외부기관과의 업무협조 및 정보교환
- (14) 품질진단팀의 용역관리 및 행정지원

5.5.2 경영대리인

5.5.2.1 통계정책국장은 품질관리에 대한 경영대리인을 품질관리과장으로 하며, 품질경영시스템의 수립 · 실행 · 유지를 보장하기 위하여 책임과 권한을 부여한다.

5.5.2.2 경영대리인은 품질경영시스템의 성과 및 개선의 필요성, 고객 요구사항을 실현하기 위한 경영검토보고서를 작성하여 보고한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	5. 경영자 책임	개정번호 : 9
		페이지 : 7-9

5.5.3 내부의사소통

5.5.3.1 통계정책국장은 통계청내에 적절한 의사소통이 되도록 프로세스를 수립하고, 품질경영시스템의 효과성에 대하여 의사소통이 이루어지고 있음을 보장하여야 한다.

5.5.3.2 경영대리인은 통계청내의 의사소통을 위하여 직원을 대상으로 한 품질경영시스템 문서 공유, 교육훈련, 전자문서의 게시판, 토론회, 전화, FAX, 면담 등의 방법을 이용하여야 한다.

5.5.3.3 경영대리인은 필요시 회의를 개최하고 회의결과를 회의록 및 결과보고서 등에 기록·등재하여야 하며, 필요시 해당 직원에게 공람한다.

5.5.3.4 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
<u>회의록 및 결과보고서</u>	-	5	품질관리과장

5.6 경영검토

5.6.1 일반사항

5.6.1.1 통계정책국장은 품질경영시스템의 지속적인 적절성, 충족성 및 효과성을 보장하기 위하여 품질경영시스템을 검토하여야 한다.

5.6.1.2 경영대리인은 연간 1회 이상 품질경영시스템, 품질방침, 품질목표 등에 대한 개선 및 변경의 필요성 등을 진단하기 위하여 내부심사결과 및 각종 관련 자료를 근거로 “경영검토보고서”를 작성하여 통계정책국장에게 보고한다.

5.6.1.3 경영검토사항은 다음과 같다.

- (1) 품질방침과 목표달성을 위한 주요업무 추진계획대비 실적에 관한 사항
- (2) 품질시스템 전반에 대한 내부 심사 종합보고에 관한 사항
- (3) 부적합품 재발 및 방지를 위한 시정 및 예방조치 정보에 관한 사항
- (4) 고객의 민원 및 불만에 관한 사항
- (5) 기타 품질시스템 전반에 걸친 개선사항

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	5. 경영자 책임	개정번호 : 9
		페이지 : 8-9

5.6.1.4 경영검토 절차는 아래와 같이 한다.

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
경영검토 자료수집	1) 자료요청	1) 경영검토 실시 15일 전까지 수집(업무담당자) 2) 내부심사, 고객만족모니터링 결과 등을 통한 자료수집	1) 수집된 자료
자료분석 및 보고서 작성	1) 품질경영시스템 요구사항 2) 수집된 자료	1) 경영대리인은 수집된 자료를 집계 · 분석하여 경영 검토 보고서를 작성한다. 2) 보고서 포함사항 · 내부심사 결과 및 품질목표 달성현황 · 중요 부적합, 시정조치 및 예방조치 현황 · 프로세스 운영상의 개선점 · 고객 및 이해관계자의 요구사항, 결함 또는 불만사항, 고객만족모니터링 결과 · 이전 경영검토 시 시정조치 이행 결과 · 품질경영시스템의 주요 변경사항 · 기타 개선의 필요성 등	1) 경영검토 보고서
경영검토 실행	1) 경영검토 보고서	1) 경영검토는 <u>경영대리인이</u> 업무책임자 및 담당자와 회의 등을 통하여 실시한다. 2) 경영대리인은 경영검토시 다음 사항을 결정하고 필 요한 개선사항을 지시한다. · 품질경영시스템과 프로세스의 효과성 및 개선의 필요성 여부 · 통계품질관리업무 개선의 필요성 여부 · 자원의 필요성 여부 3) <u>ISO</u> 담당자는 “경영검토 회의록”을 작성한다.	1) <u>경영검토</u> <u>회의록</u>
경영검토결과 전파 및 개선조치	1) 경영검토 결과	1) 경영대리인은 경영검토 결과 및 지시사항을 해당 직원에게 전달한다. 2) 개선조치가 필요한 사항은 해당 <u>업무책임자</u> 에게 통보 한다. 3) 해당 업무책임자는 필요한 조치 후 결과보고 한다. · 장기간 소요되는 사항은 계획을 수립하여 보고한다. 4) 차기 경영검토시 효과를 확인하여 종합 보고한다.	1) 경영검토 보고서 2) 회의록

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2006-01-18
	5. 경영자 책임	개정번호 : 2
		페이지 : 9-9

5.6.1.5 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
경영검토보고서	NSO-QM-05-01	5	품질관리과장
회의록(경영검토 회의록)	-	〃	〃

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	6. 자 원 관 리	개정번호 : 9
		페 이 지 : 1-4

6. 자원관리

6.1 자원확보

6.1.1 경영대리인은 매년 사업계획 및 품질목표 수립시 연간 업무수행에 필요한 자원을 파악하여 품질경영시스템의 실행, 유지 및 효과성에 대한 지속적 개선활동과 고객만족의 증진에 지장이 없도록 필요한 자원을 확보한다.

6.2 인적자원

6.2.1 일반사항

6.2.1.1 경영대리인은 품질목표 달성과 품질경영시스템의 개선에 필요한 자원을 명확히 결정하여야 하고 교육, 경험, 자격 등을 고려하여 적합하게 인원을 배치한다.

6.2.1.2 품질관리업무와 관련된 직원은 자신들의 업무활동이 통계품질에 어떠한 영향을 주고 있는가를 인식하고 이해하여야 한다. 또한 품질에 문제가 생긴 경우에 어떠한 조치를 강구할 필요가 있는지를 숙지하여야 한다.

6.2.2 적격성, 교육훈련 및 인식

6.2.2.1 경영대리인은 품질목표 및 고객이 요구사항을 충족하기 위하여 인적자원의 적격성, 교육훈련 및 인식에 대해 훈련계획을 수립하여 시행하고 또한 이를 진단, 유지하여야 한다.

6.2.2.2 품질관리업무와 관련된 직원, 작성기관담당자, 용역업체 등에 대한 다음과 같은 절차로 교육훈련을 시행한다.

업무순서	입력사항	활동내용	출력 (기록)	담당자
교육훈련의 필요성 파악	1) 직원의 요구 2) 내부심사 결과 3) 교육성과 및 결과 4) 자격부여 대상 5) 통계정책국장 지시 등 6) 기타	1) <u>경영대리인</u> 은 입력사항들을 분석하여 <u>교육훈련 및 인식</u> 의 필요성을 파악한다. 2) 필요성에 따라 <u>운영지원과</u> 및 <u>통계교육원</u> 등에 교육의뢰 하거나, 훈련계획을 수립하여 <u>경영대리인</u> 의 승인을 받아 해당 직원에게 공지한다.	<u>교육명령 서</u>	경 영 대 리인

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	6. 자 원 관 리	개정번호 : 9
		페 이 지 : 2-4

업무순서	입력사항	활동내용	출력(기록)	담당자
교육훈련 시행	교육훈련 계획	1) 해당 직원은 교육내용을 숙지하고 성실히 실행하며, 특히 목표달성을 위한 본인의 역할을 명확히 인식한다. 2) 위탁교육은 최소 1주일 전에 해당 직원에게 통보한다. 3) 위탁교육 이수자는 필요할 경우 교육내용을 요약하여 관련 직원에게 회람 또는 설명 등을 통하여 전파 교육한다. 4) 내부교육 불참자는 추가 교육을 시행한다. 5) 전임직원 및 진단업무수행자에게는 업무수행 전 다음 사항이 포함된 교육을 시행한다. (1) 품질경영시스템 관련 사항 (2) 통계품질관리 등 직무와 관련된 사항 6) 자격부여 대상자는 해당 교육 시행 후 자격을 부여한다.	상시학습 (e-사람)	경영대리인
기록관리	교육훈련 결과	1) 전임직원 및 자격부여 대상자, 직무교육 등 통계청내 교육실시 결과는 <u>결과보고서 또는 e-사람 상시학습에 등록 및 기록한다.</u>	<u>결과보고서</u> 또는 <u>e-사람</u> <u>상시학습</u>	경영대리인
효과측정	교육훈련 결과	1) 청내 교육에 대한 효과측정은 교육 중 질문, 업무관찰, 내부심사시 교육내용 이행상태 확인 등으로 효과 측정을 한다. 2) 위탁교육에 대한 효과 측정은 해당 교육 기관의 수료증 또는 진단결과 등을 통하여 <u>경영대리인</u> 이 확인한다.	<u>결과보고서</u>	경영대리인
자격부여	자격부여 대상업무	1) 통계청의 자격부여 대상은 내부심사원, <u>품질 관리과 업무담당자</u> , 품질진단 팀 등이다. 2) 자격부여는 품질관리과장(경영대리인)이 부여하여 자격등록대장에 기록한다.	자격 등록대장	경영대리인

	품 질 경 영 매 뉴 엘	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	6. 자 원 관 리	개정번호 : 9
		폐 이 지 : 3-4

업무순서	입력사항	활 동 내 용	출력 (기록)	담당자
자격부여	자격부여 대상업무	3) 자격유지 기간은 자격 부여시 결정하고, 내부심사원은 매년 1회 이상 해당 업무를 수행한 경우 자동 연장되며, 업무수행 실적이 없는 경우 재자격 부여한다.	자격 등록대상	경영대 리인
		4) 자격부여 기준은 다음과 같다.		
		구분 자격기준		
		내부 심사원	1) 교육훈련 ① ISO 9001 요구사항 16시간 이상 교육 ② ISO 9001 내부심사 요원 16시간 이상 교육 ③ 품질관리과 업무 경험자	
		품질진단팀 (용역사업팀)	1) 자격대상은 ①번 필수이며 이하 조건 중 1가지 이상을 충족하는 개인으로 결함된 팀 및 기관 ①사업자등록(국세청)과 입찰참가자등록(조달청)이 되어있을 것 ②해당 통계에 대한 정책연구, 실무 등에 전문적인 소양을 갖추고 통계적 분석을 동시에 수행할 수 있을 것 ③통계분야전문가(표본전문가 1인과 통계 전문가 1인)을 자문위원으로 포함하여 제안팀내 통계의 표본설계분야 자문 및 개선지원 컨설팅, 통계적인 자문 및 무응답 분석 및 대체방안 분야 개선지원 컨설팅을 자문하도록 구성 ④표본전문가는 표본관련 진단 결과를 분석한 보고서를 작성하여야 하며 각 보고회에 반드시 참석 ⑤통계품질진단 및 관리 경험이 있을 것 ⑥통계품질진단 대상인 통계와 관련된 분야에서 학식과 경험이 풍부한 자 ⑦기타 품질진단에 적극적으로 협조할 수 있을 것 2) 기타 세부적인 내용은 각 매뉴얼에 의함	
		품질 분과위원	1) 국가통계위원회운영세칙에 의함	
		기술평가 위원	1) '통계청 제안서 심사·평가위원회 운영에 관한 규정' (훈령 제218호)에 의함	

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-07-02
	6. 자 원 관 리	개정번호 : 9
		페 이 지 : 4-4

6.2.2.3 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
자격등록대장	NSO-QM-06-01	5	품질관리과장
결과보고서	-	"	"

6.3 기반구조

6.3.1 경영대리인은 통계품질관리업무의 요구사항에 대한 적합성을 달성하는데 필요한 기반구조를 결정, 확보/제공 및 유지하여야 한다.

6.3.2 기반구조의 경우에는 다음 사항을 포함하여야 한다.

- (1) 품질관리업무를 지원하고 확인하기 위한 사무실 등 부대시설
- (2) 품질관리업무 준비 및 결과 유지를 위한 H/W 및 S/W
- (3) 전기, 통신, 전산, 차량, 정보시스템 등 각종 지원서비스

6.3.3 기반구조의 확보

- (1) 필요한 기반구조의 필요성을 파악하고 필요한 기반구조를 확보하는 계획을 수립하고 확보한다.

6.3.4 기반구조의 유지

- (1) 확보한 기반구조는 직원의 요구를 계속해서 충족시키기 위하여 최적의 상태를 유지하도록 보전방법을 개발하고 실행한다.
- (2) 기반구조 보전의 실행은 사용빈도 및 이상발생의 빈도를 고려하여 보전계획을 수립하여 기반구조가 제 기능을 발휘하도록 한다.

6.4 업무환경

6.4.1 경영대리인은 통계품질진단·관리에 대한 적합성을 달성하기 위해 필요한 업무환경을 결정하고 관리하여야 한다.

6.4.2 업무/품질 환경의 결정사항에 포함할 내용

- (1) 온도, 습도, 조명, 실내공기
- (2) 품질진단 및 관리현장 이동수단
- (3) 주위시설, 업무 여건 등

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		페 이 지 : 1-12

6.4.3 업무/품질 환경의 관리

- (1) 업무환경의 확보 및 요구사항을 달성하기 위하여 경영대리인은 통계품질관리업무 관련 책임자로 하여금 부적합한 환경에 대하여 시정하도록 관리하여야 한다.
- (2) 업무환경이 부적합하여 관련 부서의 보완을 요구할 경우 이행여부를 확인하고 필요시 기록 유지한다.
- (3) 기타사항은 주요업무계획 및 실시계획서 등에 따른다.

6.4.4 경영대리인은 직원들이 업무수행방법, 주의사항 등을 숙지하고 품질관리업무에 합당한 작업환경을 조성할 수 있도록 관리하여야 한다.

7. 제품실현

7. 1 실현 프로세스의 기획

7.1.1 경영대리인은 고객의 요구사항을 만족시킬 수 있는 통계품질을 확보하기 위하여, 관련법규, 고객요구사항, ISO 9001 요구사항, 통계청 훈령 등을 참고하여 정기통계품질진단관리 (품질관리기반 진단, 이용자 요구사항 반영실태, 세부 작성절차별 체계, 수집자료의 정확성, 통계자료 서비스의 충실성), 자체통계품질진단(조사, 보고, 가공통계), 정기품질진단 이행점검 등을 위한 주요업무계획을 작성한다.

7.1.2 주요업무계획에는 해당되는 경우 다음 사항을 포함한다.

- (a) 통계품질관리업무에 대한 품질목표 및 요구사항
- (b) 프로세스의 수립 및 문서화 필요성 등에 대한 특정자원의 필요성
- (c) 통계품질진단 및 관리업무에 대해 특정하게 요구되는 검증, 타당성 확인, 모니터링 및 측정
- (d) 고객에 대한 요구사항을 충족한다는 증거를 확보하는데 필요한 기록
- (e) 프로세스 기획의 출력은 적절히 문서화한다.
- (f) 기타 상세한 사항은 관련지침 및 기준 등에 의한다.

7.1.3 관련문서

- 1) 주요업무계획

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2009-06-30
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 7
		페 이 지 : 2-12

7. 2 고객관련 프로세스

7.2.1 제품과 관련된 요구사항의 결정

7.2.1.1 경영대리인은 고객의 요구사항을 파악하고, 필요시 관련 부서에 통보하여 업무에 반영하도록 하여야 한다.

- (1) 통계품질진단결과에 대한 공표 방법과 공표 후의 고객의 요구사항
- (2) 사회변화에 따른 새로운 요구사항
- (3) 통계와 관련된 법적 및 규제 요구사항
- (4) 통계청에서 필요하다고 결정한 모든 추가 요구사항

7.2.2 제품과 관련된 요구사항의 검토

- (1) 경영대리인은 고객의 요구사항을 검토하여 가능한 내용을 최대한 주요업무계획에 반영한다.
- (2) 고객으로부터 제기된 민원사항과 고객만족모니터링 등에서 기록된 고객요구사항을 충분히 검토하여 차기 주요업무계획에 반영한다.

7.2.3 고객과의 의사소통

7.2.3.1 경영대리인은 통계청 품질관리업무와 관련된 다음 사항에 대하여 통계청 홈페이지, 행정정보공개, 보고서발간 등을 통하여 고객에게 알리고, 민원서류접수, E-mail, 전화, 방문 등을 통하여 고객과 의사소통을 하여야 한다.

- (1) 통계품질진단 및 관리 결과에 관한 사항
- (2) 고객의 불만을 포함한 피드백

7.2.3.2 경영대리인은 고객만족 모니터링 등을 통하여 원활한 의사소통을 하여야 한다.

7.2.3.3 통계품질관리업무와 관련된 의사소통은 성과관리팀의 고객만족도조사 및 통계작성 담당자 워크숍·진단팀과의 간담회 등을 통하여 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		페 이 지 : 3-12

7.2.3.4 경영대리인은 성과관리팀이 고객과의 의사소통 내용 및 각종 정보 등을 취합 분석하여 품질관리과에 통보된 내용을 경영검토 시 반영토록 한다.

7.2.2.5 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
<u>간담회 결과보고서</u>	-	-	<u>품질관리과장</u>
<u>워크숍 결과보고서</u>	-	-	<u>품질관리과장</u>
<u>통계청 고객만족도 조사 보고서</u>	-	-	<u>성과관리팀장</u>

7.3 정책개발

7.3.1 정책개발 계획

7.3.1.1 통계청 품질관리업무와 관련된 정책개발업무는 통계품질관련 진단기법 및 지표 등의 개발업무이며, 직접 개발 또는 외부 용역업체를 선정하여 의뢰하고 개발과정을 관리한다.

7.3.1.2 정책개발계획(정기품질진단사업 등)은 매년 기획재정담당관에 정책연구용역 과제제안서를 제출하여 선정 심의회를 거쳐 선정되며 품질관리과에서는 심의회를 거친 정책연구과제에 대하여 업무계획을 작성하여야 한다.

7.3.1.3 경영대리인은 품질진단업무에 대한 개발계획 시 요구사항에 대한 적합성이 달성될 수 있도록 하여야 하며, 고객의 요구사항과 개발 및 진단일정 등을 고려하여 사업실시계획서 및 제안요청서를 작성하여야 한다.

(1) 사업실시계획서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (a) 고객 요구사항에 따른 개발단계 및 일정
- (b) 각 단계별 검토, 검증 및 타당성 확인 방법, 시기 등
- (c) 참여자의 책임과 권한
- (d) 개발입력사항 등

(2) 개발감독은 개발관리 업무가 완료될 때까지 변경사항을 수시로 변경 관리하여야 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		폐 이 지 : 4-12

7.3.1.4 개발용역계약과 관련된 사항은 구매프로세스에 의한다.

- (1) 용역사업팀은 고객요구사항에 따른 제안서를 작성하여 제출하여야 한다.
- (2) 개발감독은 제안서 기술능력평가를 위하여 협상에 의한 계약체결기준 제 7조의 규정에 따라 별도의 평가위원회를 구성하여 기술능력평가와 가격평가로 구분하여 평가한다.
- (3) 관련 법령, 기준 등을 고려하여 개발용역 계약체결을 위한 조치를 하여야 한다.

7.3.1.5 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
정책연구용역 과제제안서	-	1	기획재정담당관
사업실시계획서	-	1	품질관리과장
제안요청서	-	1	품질관리과장

7.3.2 정책개발 입력

7.3.2.1 개발이 규정된 요건 및 고객의 요구사항에 만족하도록 개발하기 위하여 기술적 연계성을 유지하면서 개발과 관련된 모든 사항을 검토하여 입력사항을 결정한다.

7.3.2.2 개발입력 사항에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이전의 유사사항, 개발로부터 도출되는 정보, 기능 및 사용처, 사용자 요구사항, 개발 세부사항, 관련법규 등을 고려하여야 한다.
- (2) 개발입력 사항은 용역업체에 전달되어야 하고, 용역업체에서 입력 사항을 결정한 경우에는 개발감독에 의하여 그 적정성이 검토되어야 한다.
- (3) 불확실한 개발입력은 관련부서 및 용역업체와 협의하여야 하며, 필요시 기술자문에 의하여 수행할 수 있다.

7.3.2.3 개발입력에 대하여 충족성을 검토하고 다른 요구사항과 상충되지 않아야 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 8
		페이지 : 5-12

7.3.3 정책개발 출력

7.3.3.1 개발 성과물은 제안서에 대하여 검증 가능한 적절한 형태로 제공되고 배포 전에 승인되어야 하며 용역성과물 등 적절한 형태로 작성되어야 한다.

7.3.3.2 개발 출력은 다음 사항을 충족시켜야 한다.

- (1) 개발 입력에 대한 요구사항에 부합하여야 한다.
- (2) 법적인 사항을 포함하여야 한다.
- (3) 구매 및 진단, 판정기준 등의 적절한 정보를 제공하여야 한다.
- (4) 성과물의 올바른 사용에 대한 특성과 활용방법 등을 제공하여야 한다.

7.3.4 정책개발 검토

7.3.4.1 개발검토는 관련 부서책임자, 진단담당자, 관련 전문가 등이 참여하여 수행하여야 하고, 다음 사항을 충족시켜야 한다.

- (1) 개발검토 결과는 기록으로 유지되어야 하며 필요시 전문가의 의견 반영한다.
- (2) 검토시 지적된 사항은 용역업자로 하여금 시정·보완될 수 있도록 관리하여야 한다.
- (3) 경영대리인은 모든 절차를 주관하며 개발 세부사항 및 계약조건을 만족하는지 검토하여야 한다.
- (4) 중간성과물 및 최종성과물에 검토 결과가 반영되어야 한다.

7.3.4.2 검토결과 및 모든 필요한 조치 사항은 결과보고서에 기록하여 결재권자의 승인을 받아 파일링 관리한다.

7.3.5 정책개발 검증

7.3.5.1 검수자는 최종 개발성과물이 접수되면 제안서의 세부사항과 일치하는가를 확인하기 위한 검증을 실시하여야 한다.

7.3.5.2 검증결과 및 모든 필요한 조치 사항은 “검수보고서”에 기록하여 결재권자의 승인을 받아 파일링 관리한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 8
		페 이 지 : 6-12

7.3.6 정책개발 타당성확인

7.3.6.1 경영대리인은 고객요구사항의 적합성을 보장하기 위하여 타당성 확인이 실행되어야 하며, 타당성 확인은 다음과 같이 한다.

- (1) 개발성과물에 따라 시행한 통계품질 진단 및 관리결과가 규정된 적용 또는 의도된 사용에 대한 요구사항을 충족시킬 수 있는지 확인하기 위하여 개발계획 시에 계획된 확인방법에 따라 타당성 확인을 한다.
- (2) 실행 가능한 경우, 타당성 확인은 개발 성과물의 적용 또는 사용 전에 시행하고 불가능한 경우에는 적용 또는 사용 후에 적절한 방법으로 시행한다.

7.3.6.2 적용 또는 사용 전에는 모의적용 또는 사용 등의 방법으로, 적용 또는 사용 후에는 그 결과에 대한 활용성 측정 등의 방법으로 타당성 확인을 할 수 있으며, 구체적인 사항은 “제안서”에 의한다.

7.3.6.3 타당성 확인은 필요시 관련회의 또는 자문회의 등에 의하여 고객 또는 관련자가 입회하여 확인할 수 있다.

7.3.6.4 경영대리인은 타당성 확인결과 및 모든 필요한 조치를 취하여야 한다.

7.3.7 정책개발 변경의 관리

7.3.7.1 정책개발변경의 관리는 다음과 같다.

- (1) 개발수행 과정에서 새로운 사항의 추가, 기간의 변경 등의 필요성이 발생되면 용역수행 계약의 변경 등 필요한 조치를 취한다.
- (2) 해당되는 경우, 변경사항에 대한 검토, 검증, 및 타당성 확인을 하고 적용 전에 최초 승인권자의 승인을 받는다.
- (3) 개발변경 검토는 기 수행된 개발사항 또는 중간성과물 내용에 대한 변경의 영향진단을 포함한다.
- (4) 변경에 대한 검토결과 및 모든 필요한 조치에 대한 기록을 유지한다.

7.3.8 기타 개발과 관련된 사항은 정책연구용역관리규정에 의한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		폐 이 지 : 7-12

7.3.9 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
제안서	-	5	품질관리과장
결과보고서	-	5	"
검수보고서	-	5	"

7.4 구매(조달)

7.4.1 구매 프로세스

- 7.4.1.1 통계품질관리업무와 관련 있는 외주업체 선정은 “국가를 당사자로하는계약에관한법률”에 근거하여 선정기준을 정하여 관련부서로 의뢰한다.
- 7.4.1.2 협상대상자 선정 및 계약체결 등은 협상에 의한 계약체결 기준 제7조의 규정에 의해 기술능력평가와 가격평가로 구분하여 평가한다.
- 7.4.1.3 기술능력평가와 가격평가로 높은 배점의 외주업체를 선 순위자로하여 사업내용 및 이행 일정 등 제안서 내용과 제시가격을 대상으로 협상을 하며, 협상을 통하여 그 내용의 일부를 조정할 수 있다.
- 7.4.1.4 경영대리인은 용역업체가 요구사항에 적합하게 용역 업무를 수행할 능력을 충분히 진단할 수 있도록 필요시 계약조건, 용역 성과물의 납기 등을 명확히 하여야 한다.
- 7.4.1.5 협상완료 후 계약체결은 협상에 의한 계약체결 기준 제15조의 규정을 따르며, 제안서의 기술능력평가를 위한 평가위원, 세부평가기준 등 기술능력평가 관련자료 및 그 결과의 내용과 협상결과 등은 공개하지 아니하며, 제안자는 이에 대하여 이의를 제기할 수 없다.
- 7.4.1.6 용역업체에 대한 사후관리는 경영대리인이 “국가를당사자로하는계약에관한법률”에 근거하여 용역성과물에 대한 평가, 용역수행 태도, 계약사항 준수 여부 등을 진단하여 수행한다.
- 7.4.1.7 경영대리인은 진단 자료에 근거하여 용역업체를 부정당업체로 지정할 필요가 있다고 판단되는 경우에는 차후 용역업체선정에 참고한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		페이지 : 8-12

7.4.1.8 용역업체의 선정 및 사후관리와 관련된 사항을 기록하여 관리하며, 구체적인 절차는 “정책연구용역관리규정”에 따른다.

7.4.2 구매정보

7.4.2.1 경영대리인은 용역자 선정 또는 계약요청 시 용역계약과 관련된 충분한 정보를 정하여 경영대리인의 승인을 득한 후 입찰공고를 하거나, 관련부서로 통보하여야 하며, 관련 사항은 기록유지 되어야 한다.

7.4.2.2 구매정보는 다음 사항을 포함하여 구매할 용역내용을 기술한다.

- (1) 용역에 대한 요구사항 : 용역의 개요, 금액, 용역기간, 용역내용 등
- (2) 품질경영시스템 및 인원의 자격인정에 대한 요구사항
- (3) 기타 계약관련 일반사항

7.4.2.3 경영대리인은 용역업체와 의사소통하기 전에, 규정된 구매 요구사항의 적정성을 보장하여야 한다.

7.4.3 구매한 성과물의 검증

7.4.3.1 용역성과물에 대한 확인은 규정된 구매 요구사항을 충족시킨다는 것을 보장하는데 필요한 용역성과물 진단계획을 수립하여 실행하고, 필요시 시정조치를 하여야 한다.

7.4.3.2 용역성과물 확인 시 규정된 요구사항에 적합하지 못한 사항이 발견될 경우 “8.3 부적합제품의 관리”항에 따라 처리하여야 한다.

7.4.3.3 경영대리인은 용역업체로부터 납품받은 용역 성과물에 대하여 검토, 검증결과를 기록 관리하여야 한다.

7.4.3.4 구매용역의 성과물에 대한 검토, 검증, 타당성 확인은 “7.3 정책개발”항의 “정책개발, 검토, 검증 및 타당성확인”사항을 적용하며, 기타의 구매용역 성과물에 대한 구체적인 검증사항은 8.2.4항에 의한다.

7.4.3.5 연구용역의 최종성과물에 대한 검증완료 후 정책연구용역관리규정에 의한 PRISM시스템에 등록한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		폐 이 지 : 9-12

7.4.3.6 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관 리 책 임 자
용역업체 등록대장	NSO-QM-07-01	5	경영대리인
제안서 기술평가서	-	"	"

7.5 품질관리서비스 제공(품질관리업무 수행)

7.5.1 품질관리서비스 제공의 관리(품질관리업무 수행의 관리)

7.5.1.1 통계에 대한 품질진단 및 관리는 매뉴얼에 따라 수행하고, 품질관리과정을 체계적으로 지도감독하며 관리하여야 한다.

7.5.1.2 정기통계품질진단 관리방법은 다음 사항을 포함하여야 한다.

- (1) 진단대상 통계 및 진단과 관련된 정보를 수집하여 활용한다.
- (2) 통계품질진단과 관련된 업무 중 본 매뉴얼에 규정된 사항보다 구체적인 규정이 필요한 경우 매뉴얼을 별도 작성하여 활용한다.
- (3) 품질진단이 완료되면 통계품질진단결과보고서를 작성하여 해당 부서로 통보하고, 결과에 대한 의견이 있을 경우 집계 분석하여 차기 진단업무에 반영한다.
- (4) 정기품질진단 업무담당자는 정해진 주기에 중간보고서, 최종보고서를 접수받아 검토한다.
- (5) 품질진단결과에 대한 이행점검은 매년 초 통계품질개선이행점검 계획을 수립하여 품질 개선의 이행여부를 점검한다.
- (6) 정기통계품질관리에 관한 사항은 “정기품질진단 직무편람” 및 “정기통계품질진단 매뉴얼”을 참고하여 진행한다.
- (7) 통계품질개선이행점검에 관한 사항은 “정기품질진단이행점검 직무편람”을 참고하여 진행한다.
- (8) 통계품질진단 및 관리업무 중 주요사항에 대하여 “품질분과위원회”에 상정한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 9
		폐 이 지 : 10-12

7.5.1.3 자체통계품질진단 관리방법은 다음 사항을 포함하여야 한다.

- (1) 진단대상 통계 및 진단과 관련된 정보를 수집하여 활용한다.
- (2) 자체통계품질진단과 관련된 업무 중 본 매뉴얼에 규정된 사항보다 구체적인 규정이 필요한 경우 매뉴얼을 별도 작성하여 활용한다.
- (3) 자체통계품질진단은 통계정책관리시스템을 통하여 적정한 상태가 유지·관리될 수 있도록 한다.
- (4) 업무담당자는 통계정책관리시스템을 통해 진행 상태를 파악하고 필요시 전화 등으로 확인하여 문제가 있을 경우 적절한 조치를 취하고, 정해진 주기에 최종진단이 이뤄질 수 있도록 한다.
- (5) 자체통계품질진단이 완료되면 진단결과를 검토하여 작성기관에 피드백을 실시한다.
- (6) 자체통계품질진단과 관련한 사항은 “자체통계품질진단 직무편람” 및 “자체통계품질진단 매뉴얼”을 참고하여 진행한다.

7.5.1.4 관련문서

- (1) 품질관리기반 진단
- (2) 이용자 요구사항 반영실태
- (3) 세부 작성절차별 체계 진단
- (4) 수집자료의 정확성 진단
- (5) 통계자료서비스의 충실성 진단
- (6) 자체통계품질진단(조사통계) 지침서
- (7) 자체통계품질진단(보고통계) 지침서
- (8) 자체통계품질진단(가공통계) 지침서
- (9) 정기품질진단 이행점검
- (10) 정기통계품질진단 직무편람
- (11) 자체통계품질진단 직무편람
- (12) 정기품질진단 이행점검 직무편람

7.5.1.5 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
통계품질진단결과보고서	-	5	경영대리인
직무편람	-	변경시	경영대리인

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 8
		폐 이 지 : 11-12

7.5.2 품질관리서비스 제공에 대한 프로세스의 타당성 확인

통계품질관리업무 중 타당성 확인을 해야 하는 프로세스가 없으므로 본 항은 적용에서 제외한다.

7.5.3 식별 및 추적성

7.5.3.1 경영대리인은 품질진단 및 관리 시작 단계에서부터 최종 보고단계까지 식별 및 추적성의 필요성을 파악하여 품질진단 및 관리계획 수립 시 명확히 규정하여 시행한다.

7.5.3.2 식별 및 추적의 대상에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 피 진단자의 인적사항
- (2) 진단대상 통계의 종류
- (3) 진단 자료의 내용, 종류, 사용처 등에 따른 식별(대외비, 내부자료 등)

7.5.3.3 기타 품질관리업무와 관련하여 식별 및 추적성이 필요한 경우 실시계획 수립 시 따로 정하여 시행한다.

7.5.4 고객재산

7.5.4.1 경영대리인은 통계품질진단 및 관리에 활용되거나 인지된 통계자료 내용 중 개인의 신상이나 기업의 비밀 등에 해당하는 내용은 외부에 유출되거나 손실 및 변형되지 않도록 주의를 기울여야 한다.

7.5.4.2 이러한 고객재산은 필요시 적정성 여부를 재확인하고, 해당되는 경우 “비공개”, “대외비”, “내부자료” 등으로 분류하여 식별, 보호 및 유지관리 하여야 한다.

7.5.4.3 고객재산이 분실, 손상 또는 변형 등으로 사용하기에 부적절한 것으로 판명된 경우, 이를 해당 정보 제공자에게 서면으로 통보하고 고객재산관련철에 기록을 유지하여야 한다.

7.5.4.4 기타 사항은 “공공기관의개인정보보호에관한법률”, “통계법”, “통계법시행령” 등에 의한다.

7.5.4.5 기록관리

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
고객재산관련철	-	5	경영대리인

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	7. 제 품 실 현	개정번호 : 8
		페 이 지 : 12-12

7.5.5 제품의 보존

7.5.5.1 진단결과는 요구사항에 대한 적합성을 유지하기 위하여 해당 부서에 통보하기 전까지 적절한 방법으로 식별 및 보호되어야 한다.

7.5.5.2 보존은 진단결과뿐만 아니라 진단과정에서 활용되는 각종 통계자료도 포함한다.

7.5.5.3 보존은 진단과정에서 활용되는 자료와 진단결과물에 대하여 자료의 분실, 손상 및 변형과 진단결과물의 보관, 취급, 관리 시 손상이 발생되지 않도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

7.5.5.4 외부공개가 제한되는 자료와 관련된 업무를 외주 처리할 경우 계약 시 자료의 유출방지를 위한 내용을 포함하고 주의 촉구한다.

7.5.5.5 특히 전자매체로 되어있는 자료의 보존에 주의하고, 기타 사항은 기록관리절차에 따른다.

7.6 모니터링장비 및 측정장비의 관리

통계품질관리업무 중 모니터링장비 및 측정장비를 이용한 측정대상 업무가 없으므로 본 항은 적용에서 제외한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2006-01-18
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 2
		페이지 : 1-15

8. 측정, 분석 및 개선

8.1 일반사항

8.1.1 경영대리인은 다음 사항에 필요한 모니터링, 측정, 분석 및 지속적 개선 프로세스를 계획하고 실행하여야 한다.

대 상	방 법
진단결과의 적합성 실증	1) 진단 프로세스의 모니터링 및 측정 2) 진단결과에 대한 모니터링 및 측정 3) 고객 만족 모니터링 4) 고객 불만사항 분석
품질경영시스템 적합성 보장	1) 내부 심사 2) 고객 만족 모니터링
품질경영시스템의 효과성에 대한 지속적 개선의 달성	1) 데이터의 수집·분석 및 활용 2) 시정조치 및 예방조치 3) 경영검토

8.1.2 경영대리인은 진단능력 및 진단결과 특성의 반영, 통제 및 검증을 위해 통계적 기법을 적용 시행하고 통계적 기법이 효과적으로 사용될 수 있도록 교육·훈련을 실시한다.

8.1.3 가능한 경우 다음의 통계적 기법을 적용할 수 있으며 필요한 개선조치를 하여야 한다.

목 적	기 법	적용 예
문제점 파악	파레토 그림	부적합 유형
특성, 원인분석	특성요인도, 그래프	부적합/고객 불만 원인분석
개선결과	파레토그림, 히스토그램, 그래프	목표달성, 시정조치 효과
경향분석	관리도	내부심사 지적현황, 검사결과

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 2-15

8.2 모니터링 및 측정

8.2.1 고객만족

- 8.2.1.1 경영대리인은 품질경영시스템 성과 측정의 하나로 고객의 요구사항을 충족시키는지에 대해 고객의 인식과 관련된 정보를 모니터링 하여야 한다.
- 8.2.1.2 고객의 인식에 대한 정보획득 방법으로는 전화, 인터넷, FAX, 설문조사, 성과관리팀에서 실시하는 “통계청 고객만족도 조사” 등을 통하여 고객만족도를 파악한다.
- 8.2.1.3 고객 중 피진단부서의 의견은 회의록이나 일반문서에 기록하여 고객관련철에 파일링하여 관리하고, 통계사용자들에 대한 모니터링은 “이용자 요구사항 반영 실태”에 따라 관리한다.
- 8.2.1.4 고객의 인식에 대해 획득한 정보는 경영검토 자료로 활용하고 품질경영시스템 개선에 반영한다.

8.2.2 내부심사

8.2.2.1 내부심사 프로세스

- (1) 경영대리인은 내부심사 절차를 수립하여 문서화하여야 한다.
- (2) 내부심사 절차에는 다음사항을 포함한다.
 - 심사계획, 심사수행 사항, 심사결과 보고 및 내부심사와 관련된 책임과 권한
 - 내부심사원의 자격요건
 - 기록 유지에 대한 책임과 권한

8.2.2.2 내부심사 주기

- (1) 경영대리인은 년 1회 정기 내부심사, 가능한 4월까지 실시한다.
- (2) 개선이 요구되는 경우 또는 필요시 특별 내부심사를 실시할 수 있다.

8.2.2.3 내부심사 계획

- (1) 심사 프로그램은 이전심사의 지적사항에 대한 시정결과뿐 아니라 심사 대상 부서의 프로세스 중요성 및 활동상태, 교육훈련 등을 고려하여 계획한다.
- (2) 심사원은 자신의 업무에 대하여 직접 심사를 수행하지 않아야 한다.

8.2.2.4 내부심사의 실시

- (1) 내부심사 실시에서는 다음 사항을 증명하거나 적합한지를 결정한다.
 - 계획된 경영(품질)목표를 달성하기에 효과적인지 여부
 - ISO 9001:2008 / KS Q ISO 9001:2009 요구사항에 적합한지의 여부
 - 품질경영시스템이 효과적으로 실행되고 유지되는지 여부
 - 고객요구사항을 만족시키기에 적합한지 여부

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 3-15

8.2.2.5 내부심사 절차는 다음과 같다.

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항 (결과물등)
내부심사 계획수립	1) 품질경영 시스템 요구사항 2) 내부심사 계획	1) 해당담당자는 심사시행 전에 심사계획을 수립하여 경영대리인의 승인을 받는다. 2) 심사대상 팀에 통보 : 실행 1주일 전까지 3) 심사계획에 포함할 사항 · 이전 심사결과 · 프로세스 및 분야의 상태와 중요성 고려 · 심사기준, 범위, 방법, 일정 · 결과의 보고 4) 심사팀 구성 : 객관성 및 공정성 보장 5) 교육훈련절차에 따른 자격확인 및 부여 6) 심사팀 회의 및 교육 실시 7) 심사체크리스트 확인 및 수정	-내부심사 계획서 -내부심사 체크리스트
심사실행	1) 체크리스트 2) 시스템운영 기록	1) 심사일정 및 체크리스트에 따라 심사 2) 시작회의/심사진행/종결회의 3) 자신의 업무에 대한 심사 금지	-내부심사 체크리스트
심사결과 보고 및 시정조치	1) 심사결과 2) 품질경영 시스템 요구사항 3) 경영대리인의 지시사항	1) 해당담당자는 심사결과를 종합하여 경영대리인에게 보고한다. 2) 보고내용 : 심사결과 요약, 지적사항, 이전 심사 시 시정조치 결과 확인, 기타 3) 시정조치 : 부적합사항은 시정조치 요구	-심사결과 보고서 -시정조치요구 및 보고서

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 4-15

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
시정조치 결과보고, 확인 및 개선	1) 시정조치 요구 및 보고서 2) <u>경영대리인</u> 지시사항	1) 시정조치 대상 담당자는 시정조치 요구 및 보고서에 따라 시정조치를 한 후 결과를 보고 한다. 2) 시정조치 기간이 장기간 소요될 경우, 시정조치 의무자는 조치계획을 수립하여 보고한다. 3) <u>내부심사</u> 팀장은 시정조치 내용을 검토한 후 <u>경영대리인</u> 에게 최종 보고하고, 필요시 품질 경영시스템 개선 등의 조치를 취한다. 4) 시정조치 사항에 대한 효과성 확인은 후속심사 시 또는 적절한 시기에 시행하고 시정조치 보고서의 확인란에 기록	1) 시정조치요구 및 보고서 2) 개선조치 내용
기록 및 자료관리	1) 내부심사 시행 결과	1) 내부심사결과는 기록관리 절차에 따라 관리 2) 경영검토 및 시스템 개선자료로 활용	1) 내부심사 결과 파일

8.2.2.6 관련기록

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
내부 심사계획서	NSO-QM-08-01	5	경영대리인
시정조치 요구/보고서	NSO-QM-08-02	"	"
심사결과 보고서	NSO-QM-08-03	"	"
내부심사 체크리스트	NSO-QM-08-04	"	"

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2007-01-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 4
		페이지 : 5-15

8.2.3 프로세스의 모니터링 및 측정

- 8.2.3.1 경영대리인은 품질경영시스템 프로세스에 대하여 [별표 8-1]프로세스 관리표와 같이 적절한 방법으로 모니터링 및 측정을 하여야 한다.
- 8.2.3.2 프로세스의 모니터링 및 측정 방법은 계획된 결과를 달성하기 위한 프로세스의 능력을 실증할 수 있는 방법이어야 한다.
- 8.2.3.3 고객이 요구하거나, 법규 또는 자체적으로 필요하다고 판단되는 모니터링 및 측정결과에 대한 기록은 유지되어야 한다.
- 8.2.3.4 계획된 결과가 달성되지 못하였을 경우, 통계품질의 적합성이 보장될 수 있도록 시정 및 시정조치를 취하고 결과를 기록유지 한다.

8.2.4 성과물의 모니터링 및 측정

- 8.2.4.1 경영대리인은 진단결과가 요구사항에 충족되었다는 것을 검증하기 위하여, 진단결과의 특성에 대한 모니터링 및 측정을 총괄한다.
- 8.2.4.2 경영대리인은 통계품질진단계획 수립 시 계획된 모니터링 및 측정계획에 따라 정해진 단계별로 검증을 하여 적합한 경우에만 다음 단계로의 진행 또는 인도되도록 하고, 합격판정기준에 적합하다는 증거가 기록 유지되도록 하여야 한다.
- 8.2.4.3 검증결과 부적합한 사항이 발견되면 부적합품 처리절차에 따라 처리하고, 위임전결 규정에 의한 승인권자의 승인을 받아 처리한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 8
		페이지 : 6-15

8.2.4.4 모니터링 및 측정업무 절차는 다음과 같다.

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
검증/검사 계획수립	1) 법규사항 2) 진단지침서 3) 구매요구서	1) <u>경영대리인</u> 은 용역 또는 구매한 제품에 대한 검증/검사계획을 수립하여 해당 부서장의 협조를 받아 <u>통계정책국장</u> 의 승인을 받는다. 2) 용역성과물에 대한 검증/검사 계획은 경우에 따라 용역실시계획서에 포함하고, 물품 등에 대한 검증/검사 계획은 물품구매계획서에 포함한다. 3) 관련법규, 진단지침서, 사업설명자료, 제안서, 용역계약서, 요구사항 참조 4) <u>검사일정, 검증/검사방법, 검증/검사항목 등 포함</u>	-용역성과물 평가계획서 -용역실시 계획서 -제안서
검증/검사시행		1. 용역성과물에 대한 검증/검사 1) 품질담당자는 용역실시계획 수립시 계획된 검증/검사계획에 따라 용역성과물에 대한 검증/검사를 시행한다. 2) 용역성과물에 대한 검증/검사는 용역내용에 따라 중간보고회, 최종결과보고회 등 정해진 보고시기에 맞춰 검증/검사하고, 필요시 심의위원회를 구성하여 진단할 수 있다. 3) <u>검증/검사는 용역평가 체크리스트로 검수한다.</u> 4) 검증/검사결과는 검토/검증 보고서 및 유효성 보고서에 기록하여 경영대리인의 승인을 받는다. 5) 연구개발과 관련된 용역성과물에 대한 검증/검사는“7.3 개발”항에 따른다.	-중간보고회 결과보고 -최종결과보 고회 결과 보고

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2009-06-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 7
		페이지 : 7-15

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
검증/검사 시행	1) 구매요구서 2) 검증/검사 계획서 3) 세부개발 사항 4) 진단계획서	6) 검증/검사결과 부적합한 사항이 발견되면 해당 업체에 서면으로 통보하여 시정시키고 결과를 확인하여 기록 관리한다. <u>2. 데이터 관리</u> 1) 각종 검사결과 발생하는 부적합사항은 “8.4 데이터 분석”에 따라 관리한다.	1)검수조서

8.2.4.5 관련기록

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
물품용역검수조서	-	5	경영대리인

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 8-15

8.3 부적합 성과물의 관리

8.3.1 경영대리인은 내부심사, 프로세스와 제품에 대한 모니터링 및 측정결과 등에서 나타나는 부적합사항 처리에 대한 관리 및 관련된 책임과 권한에 대한 절차를 정하여 적절한 방법으로 처리한다.

8.3.2 경영대리인은 부적합 성과물을 다음의 하나 또는 그 이상의 방법으로 처리하여야 한다.

- (1) 발견된 부적합 성과물의 정정 등이 불가능할 경우 제거를 위한 조치 실시
- (2) 정정 등이 가능할 경우 요구사항을 만족하는 범위 내에서 승인권자의 승인 하에 사용
- (3) 부적합한 자료의 사용이나 진단결과가 공표되지 못하도록 분류, 격리, 폐기 등의 조치

8.3.3 부적합 성과물에 대하여 시정 및 시정조치가 되었을 경우 요구사항 및 규정, 기준에 따른 적합성을 실증하기 위하여 재검증되어야 한다.

8.3.4 발견된 부적합 사항은 그 내용을 명확히 알 수 있도록 식별하고 기록·관리하여야 한다.

8.3.5 진단결과가 통보된 후에 부적합 사항이 발생되면 부적합 영향에 대한 분석을 하여 적절한 조치를 취하고 해당 부서장에게 통지한다.

8.3.6 부적합 사항의 처리절차는 다음과 같다.

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
부적합 사항의 발견	1) 모니터링 및 측정결과 2) 내부심사결과 3) 고객불만	1) 모니터링 및 측정업무 수행시 부적합 사항 발견 2) 내부심사시 부적합사항 발견 3) 고객 등으로부터 불만사항 접수 4) 진단업무를 통해 도출된 개선과제 5) 기타 업무수행 중 부적합사항 발견	1) 내부심사결과 2) 부적합 처리대장 3) 개선과제리스트
부적합 사항의 식별	1) 부적합사항에 대한 기록	1) 부적합한 용역성과물, 자료, 진단결과물에 표기 2) 부적합한 프로세스 또는 제품명, 내용, 해당 위치(장, 쪽수 등) 기록	
문서화	1) 검증결과 발견된 <u>부적합(개선)</u> 사항	1) 부적합처리대장 또는 개선과제리스트에 기록 2) 부적합사항 처리를 위한 회의개최 시 해당 회의록에 조치내용을 기록 3) 해당 용역업체 및 관련부서에 공문서 또는 구두로 시정요구 한다. 4) 시정조치 대상은 공문서로 시정조치요구 한다.	1) <u>부적합처리대장</u> 2) 회의록 3) 시정조치 요구공문 4) 개선과제리스트

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 9-15

업무순서	입력사항	업무내용	출력사항
처분 및 격리	1) 발생한 <u>부적합(개선)</u> 사항	1) 경미한 사항은 <u>경영대리인</u> 이 조치하고 기록 2) 중대한 <u>개선</u> 사항은 경영대리인 또는 <u>통계정책</u> <u>국장</u> 에게 보고 후 지시에 따라 처리 3) 회의를 통하여 처리할 경우에는 관련 있는 책임자들에게 사전에 충분한 시간을 두고 통보 하여 적절하고 효과적인 처리가 될 수 있도록 한다. 4) 조치 사항에 대한 재검증 실시	1) <u>개선과제리스트</u> 2) <u>개선이행실적</u> <u>보고 또는 시정</u> <u>조치보고서</u> 3) 재검증 기록 (공문 등)
관계처 통보	1) 부적합(개선) <u>성과물</u> 처리 결과	1) 부적합(개선) <u>성과물</u> 은 조치 후 다음과 같이 관 계처에 통보한다. (1) 용역성과물 : 해당 용역업체 (2) 기타사항 : 해당 부서장	1) 통보내용
사후관리	1) 부적합(개선) <u>성과물</u> 처리 결과	1) <u>경영대리인</u> 은 부적합(개선) 발생현황을 분석 하여 통계품질시스템 개선이나 필요한 시정 조치 또는 예방조치를 취한다. 2) 연간 발생현황을 종합 집계하여 경영검토 자료로 활용한다.	1) 사후관리 조치 결과 2) 경영검토 보고서

8.3.7 관련기록

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
부적합처리대장	NSO-QM-08-05	5	경영대리인
회의록(부적합회의록)	-	"	"
<u>개선과제</u>	-	"	"

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 8
		페이지 : 10-15

8.4 데이터의 분석

8.4.1 경영대리인은 품질경영시스템의 적절성 및 효과성을 실증하고, 품질경영시스템의 효과성을 지속적으로 개선할 수 있는지를 진단하기 위하여, 적절한 데이터를 결정, 수집 및 분석하여야 한다.

8.4.2 모니터링 및 측정의 결과로 생성된 데이터 및 다른 관련 출처로부터 생성된 데이터를 포함한다.

8.4.3 다음에 관한 정보를 제공하기 위하여 분석할 데이터는 다음과 같다.

- (1) 고객 만족 모니터링
- (2) 성과물에 대한 적합성
 - 검증결과 부적합 사항 분석(용역성과물, 진단결과 등)
- (3) 예방조치에 대한 기회를 포함한 프로세스 및 제품의 특성과 경향
 - 고객 불만사항 분석, 부적합사항 분석, 시정/예방조치 분석 등
- (4) 공급자
 - 납기 및 부적합 발생현황
- (5) 품질경영시스템 적합성
 - 내부 심사 결과 분석, 품질방침 및 목표 분석, 경영검토 분석
- (6) 프로세스 성과 분석
 - 프로세스 모니터링/측정결과 분석

8.4.4 담당자는 매년 4월 말까지 상기의 데이터를 집계분석하여 경영대리인에게 보고한다.

8.4.5 관련기록

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
데이터집계분석표	NSO-QM-08-06	5	경영대리인

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2010-06-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 8
		페이지 : 11-15

8.5 개선

8.5.1 지속적 개선

8.5.1.1 경영대리인은 품질경영시스템의 지속적인 개선을 촉진하기 위하여 다음과 같은 개선 활동을 이행한다.

- (1) 부적합 사항 중 중요하고 피해범위가 클 경우에는 시정 및 예방조치로 연결되어야 하며 개선조치가 이루어질 수 있도록 하여야 한다.
- (2) 품질방침, 품질목표, 내부심사결과, 개선을 위한 자료의 분석, 시정 및 예방조치, 경영검토 등을 종합적으로 고려하여 개선이 이루어 질 수 있도록 해야 한다.
- (3) 시정 및 예방조치에 대한 문서화된 표준을 수립하고 표준에 따라 현존 또는 잠재적인 부적합 사항의 원인을 제거한다.
- (4) 모든 시정조치 또는 예방조치는 당면한 위험에 상응하는 적절한 정도로 협의 결정 후 처리한다.
- (5) 시정 및 예방조치 결과로 발생한 사항은 문서화된 절차에 따라 변경사항을 기록 관리한다.
- (6) 품질관리과 만족도 조사 결과를 바탕으로 고객의 요구사항을 다음해 사업을 실시하기 전 적극적으로 반영토록 한다.

8.5.2 시정조치

8.5.2.1 경영대리인은 담당자로 하여금 품질관리 업무 전반에 대하여 부적합 사항의 재발방지를 목적으로 부적합 원인들을 제거할 수 있도록 적절한 조치를 취하게 하여야 한다.

8.5.2.2 경영대리인은 진단결과에 대하여 사후관리를 실시하여 부적합 사항이 발생되었을 경우 시정조치 여부를 판단하여 시정조치가 필요한 사항은 해당 부서장에게 원인분석과 재발 방지대책 등을 수립하여 시행하도록 요구하여야 한다.

8.5.2.3 담당자는 업무전반에 대한 시정조치가 규정된 절차에 따라 이행되는지 확인하여야 한다.

8.5.2.4 업무추진 과정 중 요구사항에 역행하는 사항이 발생되면 서면으로 시정조치 요구를 하여야 한다.

8.5.2.5 부적합 사항의 원인 및 절차변경을 포함한 시정조치 결과는 문서화된 절차에 따라 기록 관리하여야 한다.

	품 질 경 영 매 뉴 얼		문서번호 : NSO-QM-9001
			제/개정일자 : 2007-01-30
	8. 측정, 분석 및 개선		개정번호 : 4
			페이지 : 12-15

8.5.3 예방조치

8.5.3.1 경영대리인은 품질관리업무에 영향을 미치는 통계자료, 품질기록 및 해당 부서의 의견 등의 정보에 따라 부적합의 발생 방지를 위하여 잠재적 부적합의 원인을 검출, 분석 및 제거하기 위한 예방조치를 하여야 한다.

8.5.3.2 예방조치가 요구되는 모든 문제들에 대해 필요한 조치계획을 수립하여 이를 수행한다.

8.5.4 시정조치 및 예방조치 절차

8.5.4.1 시정조치 및 예방조치 절차는 다음과 같다.

업무단계		입력정보	업 무 내 용	기 록
시정 조치	정보 입수	1) 검증/검사 결과 2) 고객 불만 3) 내/외부 심사결과 4) 데이터 집계분석	1) <u>경영대리인</u> 은 각종 데이터 분석, 해당 부서의견, 경영검토 등을 통하여, 품질경영시스템의 효과성을 지속적으로 개선하여야 한다. 2) 담당자는 각 진단과정에서 발견되는 부적합사항 처리결과, 고객 요구사항, 내/외부 심사결과 등의 데이터를 집계 분석하여 시정조치 여부를 결정한다.	1) 입력정보 관련기록

업무단계		입력 정보	업 무 내 용	기 록
시정 조치	시정 조치 요구 및 시행	1) 입력 정보 기록 2) 시정조치 기준 3) 사후관리 계획	1) <u>경영대리인</u> 은 다음에 해당되는 부적합 사항 발생 시 시정조치를 요구한다. (1) 용역성과 및 검토 및 자체점검 시 발생한 부적합 사항 중 동일한 원인에 의한 부적합이 3회 발생한 경우 (2) 품질시스템 요건에 중대하게 위배되는 경우 (3) 고객으로부터 통계품질 관리업무의 결과에 대하여 중대한 불만 사항이 접수된 경우 (4) 내부/외부 심사 시 지적된 부적합 사항 (5) 경영자 검토를 통하여 지시된 사항을 포함하여 특별히 시정조치가 필요하다고 판단되는 경우 2) 시정조치 의무자는 부적합 사항의 명확한 원인을 규명하여 시정조치하고 해당 부서장은 재발하지 않도록 확인하여야 한다. 3) 시정조치 시행결과는 시정요구자에게 보고하고, 시정조치 결과는 매년 말 집계하여 경영대리인에게 보고한다. 4) 시정조치 기간이 장기간 소요될 경우, 시정조치 의무자는 조치계획을 수립하여 보고하고 적절한 시기에 중간보고를 한다. 5) <u>경영대리인</u> 은 보고된 시정조치 결과를 확인하고, 중대한 사항은 경영대리인 및 <u>통계정책국장</u> 의 승인을 받는다.	1) 시정조치 요구/보고서
	타당성 확인	1) 시정조치 결과보고	1) <u>경영대리인</u> 은 시정조치 결과보고 내용검토, 내부 심사 등을 통하여 시정조치 사항에 대한 타당성을 확인하여 기록한다. 2) 시정조치가 효과적이지 못하면 재 시정조치를 요구한다.	1) 내 부 심 사 체크리스트 등에 기록

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2009-06-30
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 7
		페이지 : 14-15

업무단계		입력 정보	업 무 내 용	기 록
예방 조치	정보 입수 및 예방 조치	1) 데이터수집 분석	1) <u>경영대리인</u>은 품질경영시스템의 운영 상태를 모니터링하여 다음과 같은 사항이 발생되면 담당자에게 예방조치를 요구한다. (1) 용역성과에 대한 검토 결과 부적합으로 발생할 요소가 내포된 경우 (2) 고객 불만사항의 원인분석 결과 예방조치가 필요한 경우 (3) 내부심사 결과 품질경영시스템 유지에 지장을 초래할 우려가 있는 경우 (4) 시정조치 분석결과 예방조치가 필요한 경우 (5) 부적합이 아직 발생하지 않았으나 중대한 부적합 발생이 명백하게 예상되는 사항 (6) 경영자 검토를 통하여 지시된 사항 등 특별한 지시가 있는 경우	1) 예 방 조 치 요구서
	예방 조치 시행 및 보고	1) 예방조치 요구서	1) 예방조치가 필요한 경우 부적합의 발생을 방지할 수 있는 대책을 수립하여 실행하고 그 결과를 보고한다. 2) 예방조치 기간이 장기간 소요될 경우, 예방조치 책임자는 조치계획을 수립하여 보고하고 적절한 시기에 중간보고를 한다. 3) <u>경영대리인</u>은 보고된 예방조치 결과를 확인하고, 중대한 사항은 <u>통계정책국장</u>의 승인을 받는다.	1) 예방조치 결과보고서
	타당성 확인	1) 예방조치 결과보고	1) <u>경영대리인</u> 은 잠재된 부적합 원인이 해소되면 취해진 예방조치의 효과성을 분석하여 차기 진단 업무에 반영한다.	1) 예 방 조 치 결과보고서에 기록

	품 질 경 영 매 뉴 얼	문서번호 : NSO-QM-9001
		제/개정일자 : 2011-06-14
	8. 측정, 분석 및 개선	개정번호 : 9
		페이지 : 15-15

업무단계	입력 정보	업 무 내 용	기 록
시정 및 예방조치결과의 활용	1) 시정/예방 조치결과	1) <u>경영대리인</u>은 관련 부서로부터 부적합에 대한 시정조치 결과 및 예상되는 부적합에 대한 예방조치 결과를 취합하여 유형별로 분류하고 그 효과를 분석하여 경영검토시 <u>경영대리인</u>에게 보고한다. 2) 시정조치 및 예방조치 결과 품질경영시스템의 변경이 필요하면 <u>경영대리인</u>은 해당 시스템을 개정하여 실행한다.	1) 경영검토 보고서 2) 문서개정 내용

8.5.5 관련기록

기 록 명	양식 번호	보존기간	관리 책임자
시정조치요구/보고서	NSO-QM-08-02	5	경영대리인
예방조치요구/보고서	NSO-QM-08-07	"	"